



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

Sumário

1. OBJETIVO	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3. DEFINIÇÕES	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. REGRAS BÁSICAS	5
7. CONTROLE DE REGISTROS	17
8. ANEXOS.....	17
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	18

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é definir o processo de gerenciamento de problema a ser seguido no Grupo CPFL Energia.

O processo de gerenciamento de problemas busca:

- **Prevenir** a recorrência de Incidentes identificando sua causa raiz;
- **Minimizar** o impacto de incidentes que não podem ser evitados;
- Estabelecer a causa raiz para todos os **incidentes críticos**, independente de recorrência;
- Garantir que qualquer solução planejada seja feita através do processo de **Gestão de Mudanças**;
- Apoiar equipes técnicas com **métodos comprovados** de identificação de causa raiz;
- Garantir **transparência para a gerência** tomar decisões e ou comunicar as partes interessadas;

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

2.2. Área

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

3. DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA/ANS)	É o nível mínimo de qualidade, estabelecido para cada serviço prestado
CI – CONFIGURATION ITEM	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
CMDB	Configuration Management Data Base – Um repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Detalhes dos CIs.
CRM DYNAMICS	Atual Sistema de Gestão de Serviços de TI da CPFL. Utilizado para gestão de mudanças, problemas, incidentes e solicitações
DONO DO PROBLEMA	Técnico responsável por todo o ciclo do problema, seja acionar outras equipes, investigar ou gerenciar a implantação da solução.
DONO DO SERVIÇO	Responsável pelo serviço afetado pelo problema, inclusive aprovar a abertura e a RCA.
ERROS CONHECIDOS	Qualquer problema que tenha sua causa raiz identificada, mas ainda não solucionada. Pode ou não ter uma solução alternativa/temporária disponível.
GERENTE DE PROBLEMA	Função responsável pelo processo como um todo, inclusive acompanhamento de indicadores e melhorias.
INCIDENTE	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
MUDANÇA - REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.
OCORRÊNCIA	Outro termo relacionado a “Chamado” e “Ticket” – Pode ser um incidente ou uma solicitação
PROBLEMA	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.
RCA	Root Cause Analysis – Análise de Causa Raiz
REGISTROS - EVIDÊNCIAS	Documento em que se declaram os resultados alcançados e se fornecem evidências das atividades executadas.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

SOLUÇÃO ALTERNATIVA - WORKAROUND	Solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa. Algumas soluções de contorno/alternativa reduzem a probabilidade de incidentes.
TÉCNICO ASSINALADO	Técnico responsável por implantar a solução aprovada.
TESTE E VALIDAÇÃO	Prática que garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Gestão de Mudanças de TI
- Gestão de Incidentes
- Instrução Gestão de Problemas
- Procedimento para Abertura, Priorização e Atendimento de Demandas
- Plano de Gestão de Riscos de Infraestrutura de TI

[Clique aqui](#) para Instrução detalhada do processo.

Endereço:

https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/EqQBkgKYyVZGowepd_Dt15QBx2ELIXdP2Wa_txx4x1KYRg?e=I5WAFp

5. RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES	REPRESENTANTES
COMITÊ DE PROBLEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMITÊ - Analisar, apoiar e solicitar atualizações sobre a investigação dos problemas de alta severidade. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dono do Serviço ▪ Gerência de Problema ▪ Líder Torres ▪ Governança de TI



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

GERENTE DE PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar a evolução de todos os problemas, cobrando grupos técnicos em caso de atraso. Revisar e aprovar problemas e soluções propostas via formulário de Análise de Causa Raiz (RCA). Liderar a apresentação dos problemas no Comitê. Garantir que o formulário de análise de causa raiz (RCA) seja entregue em tempo para a Liderança Sênior em caso de Alta severidade. Envio de ata do comitê e status semanal dos problemas em investigação e solucionados. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerência de Problemas
DONO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> Analisar, aprovar e rejeitar a abertura de problemas, sua causa raiz e soluções propostas. É o responsável pelo serviço afetado pelo Problema. 	<ul style="list-style-type: none"> Analistas e Líderes Técnicos CPFL
TÉCNICO RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> Responsável pelo ciclo de vida do problema. Garantir que todas as equipes necessárias foram envolvidas na investigação. Garantir que a solução e causa sejam enviadas para aprovação em tempo. Garantir o correto preenchimento da RCA e seu envio para aprovação. Responsável por seguir processo de Mudança e Demanda para correta aplicação da solução. Responsável pela investigação e documentação da Causa Raiz de um problema. Responsável por implantar a solução identificada. 	<ul style="list-style-type: none"> Analistas Técnicos CPFL / Parceiros
GOVERNANÇA DE TI	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar indicadores de performance e planejar/solicitar melhorias no processo e ou performance. Avaliar entrega de SLAs. Auditar o processo, garantindo conformidade. Participar do Comitê de problemas para acompanhar o andamento de investigações críticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Analistas de Governança CPFL



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

**LÍDER
TORRES/ENGENHEIRO
DE SOLUÇÃO**

- Fornecer e complementar informações nos problemas
- Apoiar nas investigações
- Validar soluções propostas e acompanhar sua implantação.

- Analistas Técnicos CPFL / Parceiros

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. ESCOPO

As seguintes atividades estão explicitamente incluídas no processo:

1. Detecção e criação de Problemas.
2. Aprovação de Abertura.
3. Aprovação de Solução.
4. Aceitação de Risco
5. Classificação.
6. Investigação.
7. Documentação e Comunicação.
8. Validação (após implementação mudança).

Não faz parte do escopo do processo atividades relacionados a um único desktop ou notebook, devido ao tempo e recursos necessários para investigação de um problema.

É crítico que os esforços e os recursos sejam utilizados de maneira responsável, evitando criação de problemas para casos de baixo ou zero impacto ao negócio e ou o custo de troca do equipamento é menor do que o consumo de recursos e expertise dos técnicos. Desta maneira, garantimos que as equipes estejam engajadas em problemas realmente relevantes.

6.2. ORIGEM DO PROBLEMA E CRITÉRIOS BÁSICOS

6.2.1. Investigação Proativa

São problemas que são criados após uma avaliação técnica de um incidente, não recorrente, mas de certa relevância ao negócio. Este incidente está pendente de ou já tem uma solução alternativa para seu encerramento, mas a equipe técnica identificou que a investigação de sua causa raiz se faz necessário para evitar recorrência.

6.2.2. Ocorrência Grave

Problemas que tem como sua origem um incidente de Severidade 1 tratado através de uma sala de crise. São problemas de alta relevância para o negócio, e necessitam de rápida resposta sobre sua causa.

Todo incidente crítico deverá ter um problema aberto como consequência. O intuito é garantir que o incidente não voltará a ocorrer e caso volte, o impacto será minimizado.

*Confidencialidade*

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

Nota: Incidentes de Segurança da Informação terão sua causa raiz investigada fora do sistema de chamados e através de um controle apartado devido sua necessidade de confidencialidade.

6.2.3. Reincidência

Um terceiro motivo pelo qual problemas são criados, são incidentes recorrentes relacionado ao mesmo impacto/serviço, no qual não há solução e identificação da causa raiz.

A responsabilidade de identificar incidentes recorrentes é de todos os membros da TI. O gerente de problemas em parceria com o gerente de incidentes, também farão análises através de indicadores, podendo sugerir a criação de problemas originados de incidentes recorrentes. Esta análise deverá ser feita mensalmente.

Ao considerar a reincidência de um incidente se faz necessário alguns critérios:

- Está se repetindo somente para um usuário e não um grupo ou departamento. **Não é problema.**
- Incidente ocorrendo diversas vezes com impactos similares em diferentes usuários (5 ou mais). **É um problema.**
- Alertas recorrentes que se encerram sem nenhuma ação. **É um problema.**

6.3. RELAÇÃO ENTRE INCIDENTES, MUDANÇAS E PROBLEMAS

O incidente permanece aberto e um problema relacionado também é aberto.

Este cenário surge quando um incidente permanece sem solução por muito tempo e um problema é necessário para identificação da causa raiz e uma solução alternativa no qual levará à resolução do incidente, enquanto o problema continua buscando a solução final.

Incidente encerrado, mas o problema continua.

O incidente é fechado após a identificação de uma solução alternativa, enquanto o problema continua.

Incidente aberto e fechado enquanto o problema relacionado permanece aberto.

Um problema é aberto e a solução alternativa é identificada, mas não a causa raiz ou uma solução permanente. O incidente continua ocorrendo, mas é fechado usando a solução alternativa. O problema permanece aberto para identificar erros conhecidos e uma solução final.

Incidente encerrado e, em seguida, o problema é aberto.

Este cenário surge no gerenciamento proativo de problemas feito com base na análise de dados históricos de incidentes. Um bom exemplo seriam incidentes de baixo impacto, mas recorrentes. Nesses casos, uma vez que o incidente foi resolvido, uma solução alternativa já pode existir. No entanto, a equipe de investigação de gerenciamento de problemas entende que uma solução final deverá ser buscada.

Problema fechado e, em seguida, os incidentes são abertos.

Este cenário surge quando a equipe do Problema identifica uma solução alternativa ou erro conhecido, mas é tomada a decisão de não implementar a solução. Outras possibilidades são quando o gerente do problema ou empresa decide conviver com o problema e encerrar a investigação, contando com alguma combinação de uma solução alternativa, erro conhecido ou solução.

Problema continua aberto e nova mudança é aberta.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19166	Instrução	1.1	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	17/05/2022	6 de 18

*Confidencialidade*

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

Após a identificação da solução uma mudança foi aberta para sua implantação. Após a implantação bem-sucedida e validação de que o problema não ocorre mais, o problema será encerrado. A mudança será encerrada após a implantação, independente do sucesso.

6.4. MACRO FLUXO DE UM PROBLEMA

Detalharemos cada etapa do fluxo no capítulo 6.11



6.5. APROVAÇÕES

Todo problema terá 3 etapas de aprovação conforme detalhado abaixo:

6.5.1. Abertura

Esta etapa será aprovada pelo gerente de problemas.

Principal objetivo é avaliar se este realmente é um problema válido e uma causa raiz deve ser identificada e corrigida.

6.5.2. RCA

Esta etapa será aprovada pelo gerente de problemas e o Dono do Serviço impactado.

Aqui será avaliado as informações fornecidas com relação a descrição da causa e a solução sugerida, tanto quanto a qualidade dos dados e suas devidas justificativas. O dono do serviço será responsável por avaliar a viabilidade da solução sugerida ou aceitar um risco em caso de não haver solução.

6.5.3. Validação

Com a identificação e aprovação da solução, o problema será encaminhado para implantação via gestão de mudanças. Após a implantação da mudança, o dono do serviço irá validar se o problema realmente foi corrigido.

O Dono do serviço poderá optar por segurar esta aprovação durante um período, para que possa monitorar e garantir que o problema realmente foi solucionado.

6.6. ESTADOS DO PROBLEMA (STATUS)

As aprovações citadas anteriormente terão fator decisivo no status atual do problema.

Problema Ativo

1. **Pendente Aprovação do Problema** – Depois de submeter problema
2. **Pendente Envio da RCA** – Depois de aprovar **Abertura**
3. **Pendente Aprovação da RCA** - Depois de submeter **RCA**
4. **Pendente Aplicação da Solução** - Depois de aprovar **RCA** com solução
5. **Pendente Validação** - Depois de submeter para **Validação**

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19166	Instrução	1.1	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	17/05/2022	7 de 18



Confidencialidade

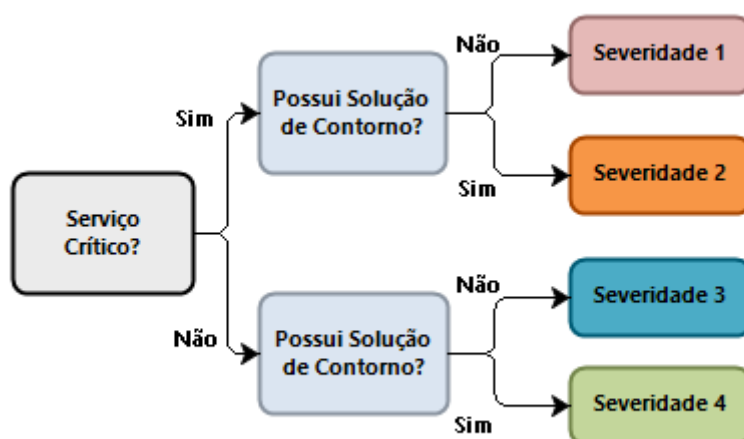
Tipo de Documento: Procedimento
 Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
 Título do Documento: Procedimento de Gestão de Problemas

Problema Inativo

1. **Solução Aplicada – Validação** aprovada
2. **Reprovada – Abertura** Reprovada
3. **Risco Aceito – “RCA Sem Solução”** aprovada
4. **Solução Não Aplicada – “RCA Com Solução”** aprovada, mas implantação negada ou malsucedida, aceitando conviver com o risco.

6.7. SEVERIDADE DO PROBLEMA

Durante a definição de severidade de um problema, importante considerar as seguintes perguntas:



Por exemplo: Após a abertura de uma sala de crise para tratar um incidente de severidade 1, o mesmo foi solucionado em menos de 30 minutos e encerrado com a aprovação do usuário. Logo após, o time técnico abriu um problema para investigação da causa raiz e garantir que este incidente crítico não volte a ocorrer conforme as políticas de Gestão de Problemas e Incidentes. Este problema foi aberto como severidade 2, por haver uma solução de contorno para um problema relacionado a um sistema crítico.

Problemas poderão ter sua priorização ajustada pelo dono do serviço e ou gerente de problemas com as devidas justificativas.

Consultar o processo de incidentes para lista de serviços críticos para o negócio. Detalhes do cálculo de severidade poderá ser encontrado na instrução do processo de problemas.

6.8. INVESTIGAÇÃO E PREENCHIMENTO DA RCA

Na etapa de investigação o Dono do problema deverá documentar todas as análises feitas até o momento, testes e soluções alternativas já identificadas.

6.8.1. Principais Dados Solicitados

- Origem do Problema

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19166	Instrução	1.1	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	17/05/2022	8 de 18



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

- Descrição Curta e Detalhada
- Incidente Relacionado
- Nível de Recorrência
- Solução Alternativa
- Cronologia do Incidente
- Descrição da Causa utilizando métodos como “5 Por quês” e “Diagrama de Ishikawa”
- Lista de CI's impactados (IP, DNS, etc)
- Descrição da Solução planejada
- Justificativa caso não tenha solução

6.8.2. Métodos de Investigação

6.8.2.1. “5 Por quês”

O 5 Por quês é uma ferramenta que consiste em perguntar 5 vezes o porquê de um problema ou defeito ter ocorrido, a fim de descobrir a sua real causa, ou seja, a causa raiz. Um ponto interessante e que vale mencionar é que, na prática, pode ser que não seja necessário perguntar 5 vezes “por quê” ou que seja necessário realizar mais de 5 questionamentos para identificar a causa raiz de um problema. Não há uma regra para isso, e apesar de o criador da ferramenta afirmar que 5 é o número ideal de vezes, depende muito do contexto. Segue exemplo:



Fonte: <https://leonardo-matsumota.com/>

6.8.2.2. Diagrama de Ishikawa - Fishbone

O Diagrama tem como objetivo ajudar a equipe a chegar nas causas reais de problemas que acometem nos processos organizacionais de uma empresa

Para facilitar a identificação das causas o método sugere quebrar em 6 tipos:

- **Método:** como a forma de desenvolver o trabalho influencia o problema?
- **Máquina:** como os equipamentos utilizados no processo influenciam o problema?
- **Medida:** como as métricas utilizadas para medir o desenvolvimento da atividade influenciam o problema?
- **Meio ambiente:** como o meio em que a atividade está sendo desenvolvida influencia o problema?
- **Material:** como a qualidade e o tipo dos materiais utilizados influenciam o problema?
- **Mão de obra:** como as pessoas envolvidas na atividade influenciam o problema?

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19166	Instrução	1.1	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	17/05/2022	9 de 18



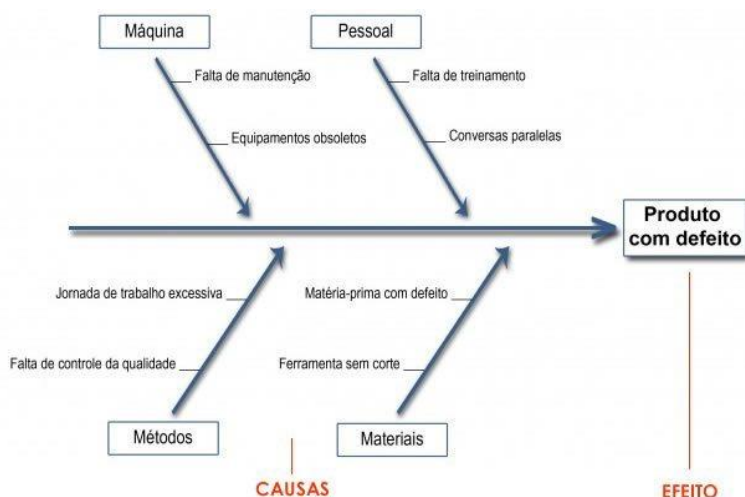
Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

Não é obrigatório utilizar todos esses tipos. Você poderá adaptar para seu problema. Segue exemplos abaixo:



Fonte: <https://www.siteware.com.br/>



Fonte: <https://www.siteware.com.br/>

6.9. ENCERRAMENTO DE UM PROBLEMA

6.9.1. Rejeição

Problemas podem ser encerrados após sua rejeição na etapa de abertura do problema. Os motivos são:

- Pela descrição do ocorrido, não se enquadra em um problema, conforme as 3 origens e critérios.
- Não aprovação de recursos para iniciar a investigação. O dono do serviço, poderá julgar como desnecessária a busca da causa raiz para um problema em específico.



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

6.9.2. Solução Implantada

Após a identificação da solução, ela foi implantada com sucesso através da gestão de mudanças e depois das devidas validações e monitoramentos, o problema não voltou a ocorrer.

Muito importante documentar as evidências no problema e relacionar os incidentes e mudanças, tanto quanto a validação do dono do serviço.

6.9.3. Risco Aceito

Dependendo da complexidade do problema e seu impacto, o time técnico responsável junto com o Dono do Serviço, podem decidir por conviver com a solução temporária e finalizar a busca pela causa raiz e ou solução definitiva.

Nestes casos, os responsáveis deverão providenciar as devidas justificativas para encerrar como risco aceito.

6.9.4. Solução Não Aplicada

Algumas soluções identificadas para eliminar a causa raiz necessitam de alto investimento ou são inviáveis no ponto de visto de negócio. Nestes cenários, o problema é encerrado como “Solução não aplicada”, ou seja, temos uma solução, mas sua implantação não é viável, sendo melhor conviver com a solução alternativa.

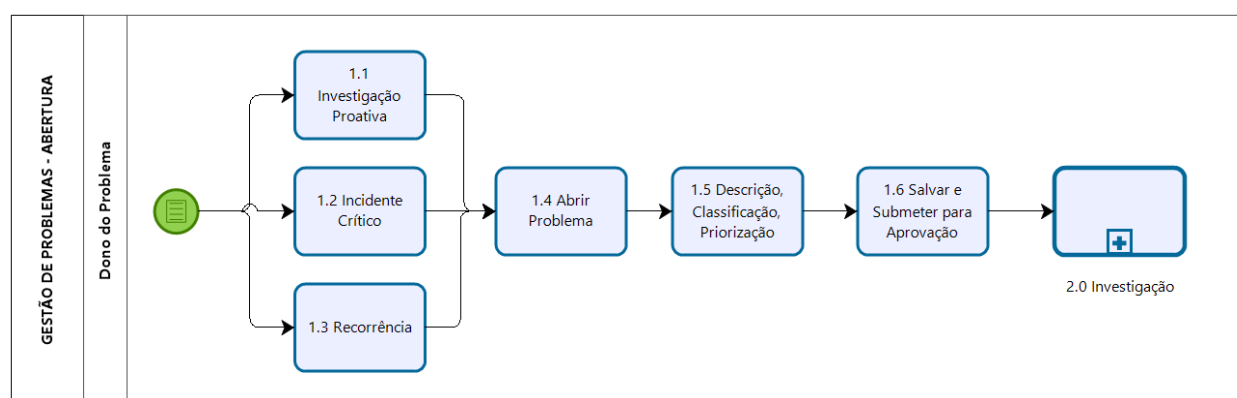
Em outros casos, as únicas soluções identificadas e viáveis não surtiram o efeito esperado e foi optado por conviver com uma solução alternativa e o risco.

6.10. FLUXO DO PROCESSO DE GESTÃO DE PROBLEMAS

O Fluxo do processo de problemas se divide em 3 partes: Abertura, Investigação e Implementar Solução.

6.10.1. Abertura

No fluxo macro representa: “Abrir Problema”

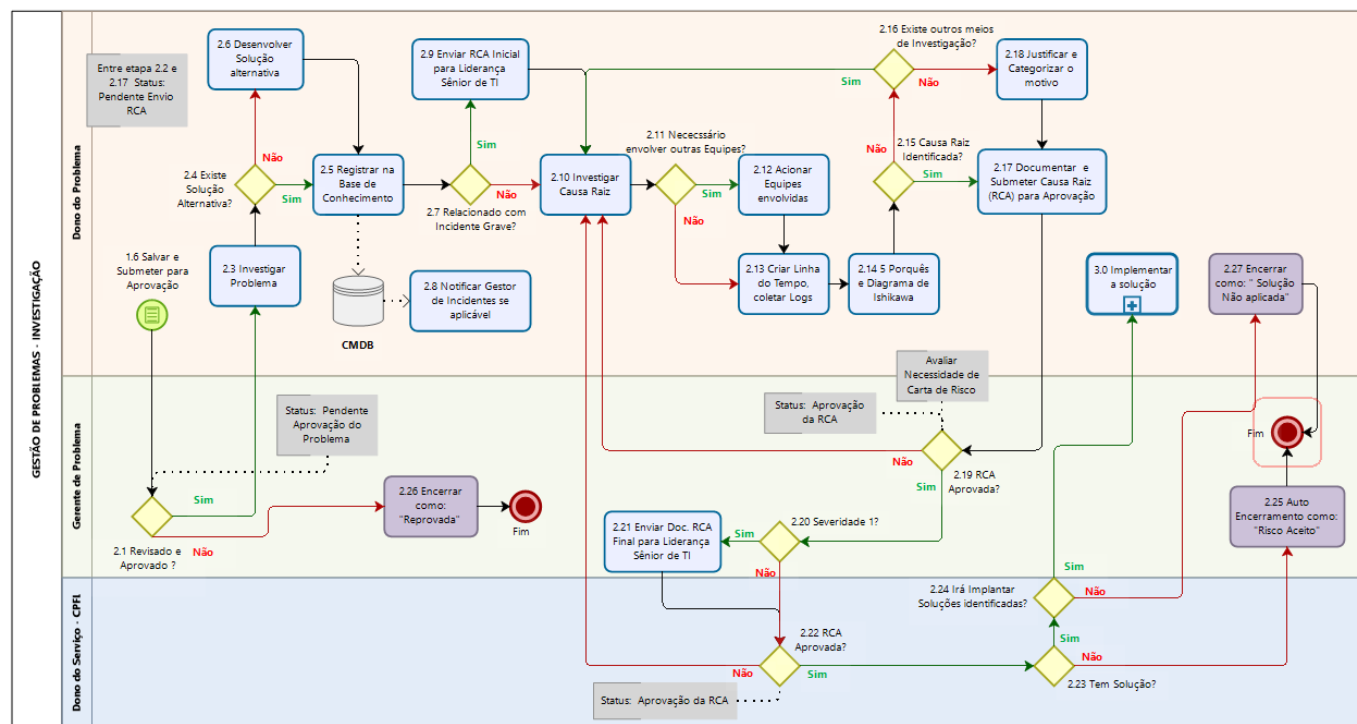


Nesta etapa do fluxo (1.1 até 1.6), o Dono do Problema deverá descrever o problema a ser tratado, classificar, relacionar incidente(s) de origem e submeter para aprovação.

Para maiores detalhes do passo a passo, utilizar a instrução mencionada no capítulo 4.

6.10.2. Investigação

No fluxo macro representa: “Aprovar Problema”, “Criar RCA”, “Aprovar RCA” e “Encerrar Problema”



6.10.2.1. Aprovar Problema - 2.1 e 2.2

Como mencionado no capítulo 6.5.1, o Gerente de Problemas deverá aprovar a abertura do problema.

Esta etapa busca garantir que o processo seja utilizado de maneira responsável, tanto quanto os recursos da CPFL.

Perguntas a serem endereçadas ao considerar a aprovação:

- É realmente um problema?
- Os dados foram preenchidos corretamente?

6.10.2.2. Criar RCA – 2.3 até 2.17

O Técnico Responsável deverá utilizar de métodos e conhecimento técnico para identificar a causa raiz do problema em questão e apontar a melhor solução para que o incidente não ocorra novamente.

Não havendo uma solução alternativa para o incidente de origem, ela precisará ser documentada, registrada na base de conhecimento e comunicada ao Service Desk (N1) para rápida ação, caso volte a ocorrer.

Para problemas de Severidade 1, uma RCA preliminar com o plano de ação deverá ser enviada para a liderança sênior da CPFL (Gerência).

Algumas investigações necessitarão do envolvimento de outras equipes, e é responsabilidade do Técnico assinalado, entrar em contato com estas equipes para apoiar na análise.



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

Há problemas que realmente não possuem uma solução definitiva, e para estes casos a justificativa e as investigações efetuadas devem estar claras na RCA antes de submeter para aprovação.

Principais questões na criação da RCA:

- Qual a cronologia do Incidente?
- Qual a Causa Raiz deste problema? Justifique através de Ferramentas como 5 Por quês e Diagrama de Ishikawa.
- Causado por uma Mudança?
- Existe alguma solução que impeça este problema de ocorrer novamente?
- Listar CI's impactados (IP, DNS, etc)

6.10.2.3. Aprovar RCA – 2.18 até 2.24

Após o técnico responsável pelo problema submeter a RCA para aprovação, ela será direcionada primeiramente para o Gerente de Problemas e posteriormente ao Dono do Serviço.

Aprovação do Gerente de Problemas irá revisar:

- Causa e Solução detalhada de maneira adequada?
- Investigação bem justificada e plausível?
- Justificativa em caso de não solução detalhada de maneira adequada?

Aprovação do Dono do Serviço irá revisar:

- Estou de acordo com a Solução ou Justificativa Proposta?
- Em caso de não solução - Aceito o Risco de conviver com o problema ou quero despendar mais tempo e recurso investigando?
- Em caso de Solução - Quero seguir com a implantação da solução proposta ou conviver com o problema não investindo na solução?

6.10.2.4. Encerrar Problema – 2.25 e 2.27

Caso o dono do serviço aceite a Justificativa de um problema **sem solução e aprove**, este será automaticamente encerrado como “Risco Aceito”.

Caso o problema **tenha uma solução** o Dono do serviço terá duas opções:

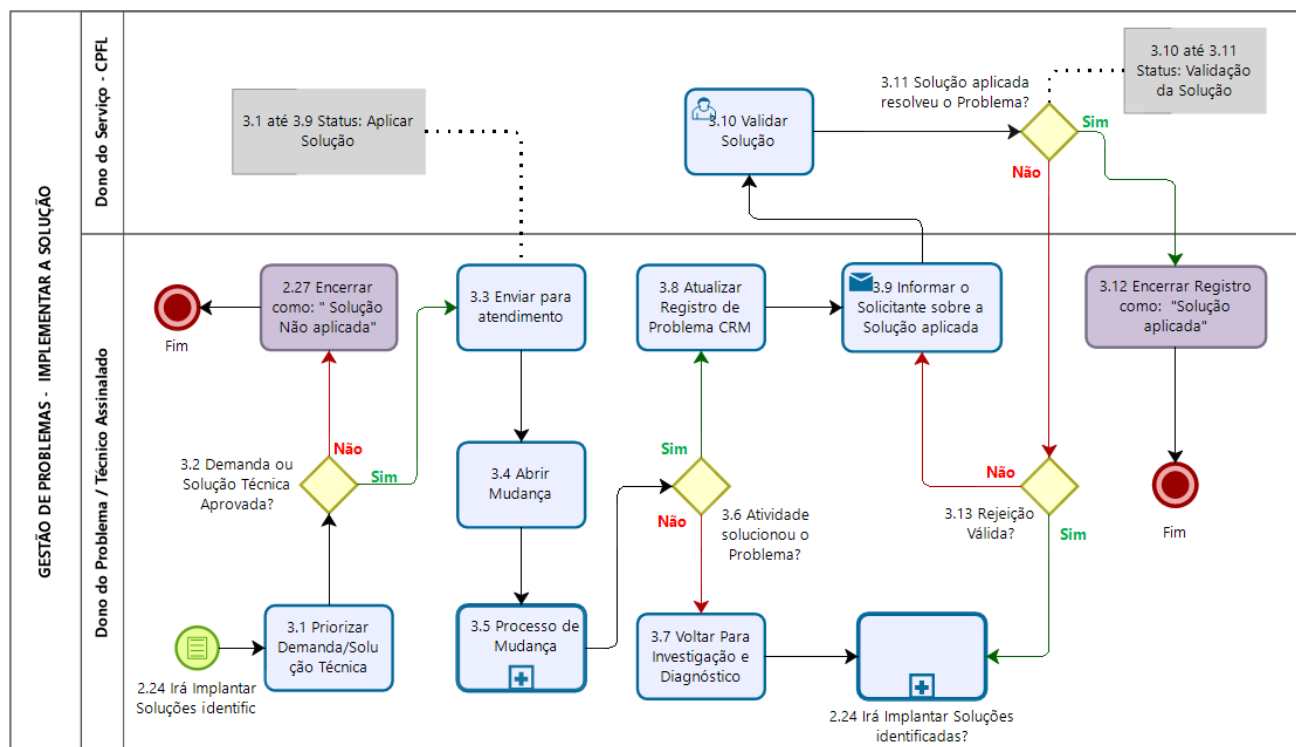
- Aceitar e implantar – Neste caso seguirá para próxima etapa do processo.
- Aceitar, mas não implantar – Nesta opção o problema será encerrado como “Solução Não Aplicada”

6.10.3. Implementar Solução

No fluxo macro representa: “Aplicar Solução ou Aceitar Risco”, “Validar Solução” e “Encerrar Problema”

Irá iniciar esta etapa somente quando uma RCA possuir solução e o Dono do serviço aprovou sua implantação.

Nº Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19166	Instrução	1.1	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	17/05/2022	13 de 18



6.10.3.1. Aplicar Solução – 3.1 até 3.9

Com a implantação da solução sugerida aprovada, o time técnico irá abrir uma Demanda para implantação e consequentemente uma mudança para aplicar em produção.

Após validado que a mudança foi bem-sucedida, o técnico irá submeter o problema para Validação do Dono do Serviço.

Para maiores detalhes do passo a passo, utilizar a instrução mencionada no capítulo 4.

6.10.3.2. Validar Solução – 3.10 até 3.13

O Dono do Serviço irá testar e monitorar o ambiente para garantir que o problema não voltou a ocorrer, quando estiver confortável, irá validar e aprovar a solução. Neste caso o problema será encerrado como “Solução Aplicada”

Caso o Dono do Serviço não concorde com a Solução, o Técnico do problema irá avaliar se o teste foi adequado, se sim, encaminhar novamente para investigação, se não, discutir o método de validação com o Dono do Serviço.

Como mencionado anteriormente, quando as únicas soluções identificadas e viáveis não surtiram o efeito esperado e foi optado por conviver com uma solução alternativa/risco, será encerrado como “solução não aplicada”.

6.10.3.3. Encerrar Problema – 3.12 e 2.27

O problema pode ser encerrado por três caminhos:

Solução aplicada – Aplicação e Validação da Solução bem-sucedida.

Risco Aceito – Já na RCA, não foi identificado nenhuma solução definitiva plausível e o risco foi aceito.



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Problemas

Solução Não aplicada - As únicas soluções identificadas e viáveis da RCA não surtiram o efeito esperado e foi optado por conviver com uma solução alternativa/risco

6.11. COMITÊ DE PROBLEMAS

Apesar de não estar explicitamente mencionado no fluxo, o comitê de problemas é uma ferramenta importante para acompanhamento da saúde do processo.

6.11.1. Organização

O comitê ocorre **todas as terças às 15h00** e tem como objetivo:

- **Apresentar os incidentes críticos** que ocorreram nos últimos 7 dias e o que já foi identificado até o momento.
- **Follow up de problemas** de alta prioridade ainda abertos.
- Apresentação dos **últimos problemas** de alta prioridade **encerrados**.
- Apresentação de Status e volumetria atual do processo.

Muito importante que os técnicos responsáveis pela investigação dos incidentes críticos estejam presentes para apresentar o ocorrido e status da investigação.



6.11.2. Participantes Mandatórios:

PARTICIPANTES	RESPONSABILIDADES
GERENTE DE PROBLEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderar e Organizar a Reunião ▪ Gerar relatório com incidentes críticos dos últimos 7 dias e enviar ATA toda Quinta. ▪ Garantir que os responsáveis participem do comitê, escalando para liderança em caso de absenteísmo. ▪ Controlar lista de presença para relatórios de melhoria.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**

Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**

Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

TÉCNICO RESPONSÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> Participar do comitê para apresentar status de incidentes críticos quando mencionado na ata. Apresentar e representar os problemas de alta prioridade sob sua responsabilidade. Solicitar apoio por falta de resposta de aprovação e ou validação. Solicitar apoio quando tiver dificuldades em receber apoio de outras equipes.
GOVERNANÇA DE TI	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar andamento e conformidade do comitê. Relatar desvios do processo e solicitar melhorias.
LÍDER TORRES / ENGENHEIRO DE SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Servir de consultor no comitê para casos técnicos e de escalonamento. Levantar questões de cunho técnico ou gerencial sobre os casos apresentados.

6.12. INDICADORES DE PERFORMANCE

INDICADOR	OBJETIVO
TAXA DE PROBLEMAS SOLUCIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar eficiência e eficácia do processo. % de problemas fechados como Solução aplicada.
TEMPO DE ENTREGA DE RCA POR SEVERIDADE	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar os níveis mínimos de serviço. Da criação até o envio da RCA para aprovação.
TAXA DE BACKLOG	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a capacidade de entrega de problemas e saúde do processo. Dos problemas criados, quais ainda não foram encerrados?
VOLUMETRIA	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar capacidade e picos de entrega da equipe e consumo de recursos. Quantidade de problemas criados e fechados.
ACOMPANHAMENTO DE STATUS	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar diversos status do problema para manutenção devida. Ex: Quais estão pendentes aprovação e validação? Quem? Quais estão pendentes RCA ou solução a mais de 30, 60 e 120 dias.
CORRELAÇÕES DIVERSAS	<ul style="list-style-type: none"> Correlacionar dados de problema com incidentes. Ex: Para um serviço em específico, o aumento de soluções implantadas aumentou ou diminuiu o volume de incidentes? Diminuição de incidentes críticos?
PRINCIPAIS OFENSORES	<ul style="list-style-type: none"> Considerando os dados acima, buscar grupos ou indivíduos que tenham uma maior quantidade de dados ofensores ao resultado e tomar ações de melhoria ou treinamento.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**

Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**

Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
AGENDA COMITÊ PROBLEMAS	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
RCAs enviadas	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
LISTA DE PRESENÇA COMITÊS	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
E-mails Status Semanal	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar

8. ANEXOS

Modelos RCA

<https://cpflenergia.sharepoint.com/sites/EIGV/Documentos%20Compartilhados/General/03.%20Controle%20e%20Processos/a.%20Gest%C3%A3o%20de%20Problemas/Templates/Modelos%20RCA>

Modelo Apresentação Comitê

<https://cpflenergia.sharepoint.com/sites/EIGV/Documentos%20Compartilhados/General/03.%20Controle%20e%20Processos/a.%20Gest%C3%A3o%20de%20Problemas/Templates/Modelo%20Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20Comit%C3%A7%C3%A3o>

Modelo E-mail de Status Semanal

<https://cpflenergia.sharepoint.com/sites/EIGV/Documentos%20Compartilhados/General/03.%20Controle%20e%20Processos/a.%20Gest%C3%A3o%20de%20Problemas/Templates/Modelo%20E-mail%20de%20Status%20Semanal>



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**

Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**

Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Problemas**

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	EI	Bruno Luis Branco de Araújo
CPFL Energia	EI	Luana Javoni
DXC (Parceiro)	Governança	Ana Eleoterio
DXC (Parceiro)	Governança	Amanda Barboza

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	31/01/2022	Criação do documento
1.1	29/04/2022	Inclusão de termos e ajustes de descrições de etapas.