

MANUAL DE OPERAÇÃO DO SISTEMA DE DOCUMENTAÇÃO DE PROBLEMAS – SDP.

CONTEÚDO

1. ACESSAR O SDP	2
2. PAINEL DO SDP	2
3. EQUIPE DE PROBLEMAS.....	3
4. BARRA DE MENUS DO SDP	3
4.1 OPÇÃO DE MENU – PAINEL DE PROBLEMAS.....	3
4.2 OPÇÃO DE MENU – PROBLEMA.....	3
4.2.1 OPÇÃO DE SUBMENU – CADASTRO DE PROBLEMA.....	4
4.2.2 OPÇÃO DE SUBMENU – ALTERAR PROBLEMA.....	6
4.2.3 OPÇÃO DE SUBMENU – ALTERAR SITUAÇÃO.....	9
4.2.4 OPÇÃO DE SUBMENU – ADICIONAR/EDITAR AÇÃO	11
4.2.4.1 Adicionar uma nova ação	12
4.2.5 OPÇÃO DE SUBMENU – RELACIONAR INCIDENTES.....	13
4.2.6 OPÇÃO DE SUBMENU – PESQUISAR INCIDENTES RELACIONADOS.....	15
4.3 OPÇÃO DE MENU – RELATÓRIOS	16
4.3.1 OPÇÃO DE SUBMENU – ANALÍTICO PROBLEMAS	17
4.3.2 OPÇÃO DE SUBMENU – ACOMPANHAMENTO PROCESSO PROBLEMAS.....	18
4.3.3 OPÇÃO DE SUBMENU – PESQUISA AVANÇADA PROBLEMAS.....	21

1. ACESSAR O SDP

Localizar a página inicial da CESEP (<http://intranetac/diretorias/vitec/cesep>) opções de “menu” GEOP/GESTÃO DE PROBLEMAS ou diretamente pelo link (<http://cesep/cesep/problema.htm>) no seu navegador WEB.



2. PAINEL DO SDP

A página principal do SDP é um painel com os problemas que estão nas situações: “EM ANDAMENTO”, “SUSPENSO”, “EM OBSERVAÇÃO” e “REGISTRADO” (Não priorizado).

SDP-Sistema de Documentação de Problemas - v2.0.1 - Windows Internet Explorer

http://cesep/cesep/sdp_v2/dashboard_sdp_v2.htm

Favorites Sites Sugeridos Galeria de Web Slice

SDP-Sistema de Documentação de Problemas - v...

Sistema de Documentação de Problemas - GEOP/CESEP

Painel de Problemas Problema Relatórios Ajuda

Problemas cadastrados - Total: 21

Equipe de Problemas: CCDIAC Atualizar Painel

Nº Problema/Ano	Serviço Afetado	Descrição Problema	Nome Responsável	Gerência	Categoria	Situação
0031/2012	Populis	Em 04/12/2012 - 11 incidentes em 30 dias rela...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIDOR TRAVADO	EM OBSERVAÇÃO
0032/2012	Populis	Em 04/12/2012 - 12 incidentes nos últimos 30...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIDOR TRAVADO	SUSPENSO
0019/2013	SRO-incorporaçãodeobjetos	Transição de atividades da crise 02/2013 do S...	John Macêdo	GEAD	BACKUP/STORAGE/BANCO	SUSPENSO
0020/2013	DW	13 incidentes no SACS0514 - DW Web - dived apr...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIÇOS (CLONE)	SUSPENSO
0021/2013	DNE	Devido à Crise 003/2013 - Indisponibilidade L...	Wellington Torres Vilela	GSNW	SO/HARDWARE	EM ANDAMENTO
0023/2013	SGM	Em determinados horários a SGM não consegue a...	Thiago Kvakiki de Moura	GCYN	RFID	REGISTRADO
0025/2013	Internet	Intermitência na rede Wan corporativa afetando...	Leonardo Resende Carvalho	GSEB	SERVIÇOS DE REDE	SUSPENSO
0028/2013	Buscacep/DNEC	ssvbr0264 - Buscacep-Internet apresentando HT...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIÇOS (CLONE)	EM ANDAMENTO
0030/2013	DIRETO	Investigação sobre a crise 005/2013 sobre int...	Wellington Torres Vilela	GSNW	ERRO DE CÓDIGO	SUSPENSO
0032/2013	Populis	A view materializada VM_FUNCIONARIO está vaz...	Vanda Ciney Pereira Coelho	GSUP	SO/HARDWARE	SUSPENSO
0033/2013	COPEC	07 Incidentes nos últimos 30 dias. Conforme l...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIÇOS (CLONE)	SUSPENSO
0035/2013	ECT Normas	Houve vários incidentes nos últimos dois mese...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	ERRO DE CÓDIGO	SUSPENSO
0038/2013	SGEA	Houve vários incidentes nos últimos 30 dias...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SO/HARDWARE	EM ANDAMENTO
0037/2013	Fale Conosco	Retransmissão dos pacotes de rede, pacotes ch...	Marlon Capdeville Silva	GESG	SERVIÇOS (CLONE)	SUSPENSO
0040/2013	SRO	Ocupação de banda na HUB Satélite para o serviço WEBSRO.	Jaiza Alves Gomes	GLOG	ERRO DE CÓDIGO	SUSPENSO
0042/2013	SNFe	Estão ocorrendo em média 2 incidentes por dia...	Jose Waldson de Faro Campos	GRSW	ERRO DE CÓDIGO	SUSPENSO
0045/2013	LogísticaReversa/DiqueColeta	Intermitência no envio de emails dos Sistema SCOL	Wellington Torres Vilela	GSNW	ERRO DE CÓDIGO	EM ANDAMENTO
0047/2013	VPNE	Incidentes 4980, 4983, 5001, 5004, 5010, 5044...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIÇOS (CLONE)	EM OBSERVAÇÃO
0002/2014	SARAage	Instabilidade no ambiente SARA por conta da r...	André Martins de Souza	GSAT	ERRO DE CÓDIGO	EM OBSERVAÇÃO
0003/2014	PortalCorreios/SiteInstitucional	Problema aberto para dar continuidade ao trat...	Adriano Bandeira de Araujo	GESG	SERVIÇOS (CLONE)	EM ANDAMENTO
0004/2014	SDI	Estão ocorrendo vários incidentes	Andre de Oliveira Santana	GEOP	ERRO DE CÓDIGO	REGISTRADO

Concluído

Intranet local | Modo Protegido: Desativado

3. EQUIPE DE PROBLEMAS



Ao acessar a página do SDP, o usuário deve verificar se está na “Equipe de Problemas” correta. Este campo é carregado automaticamente de acordo com a matrícula do usuário e sua lotação.

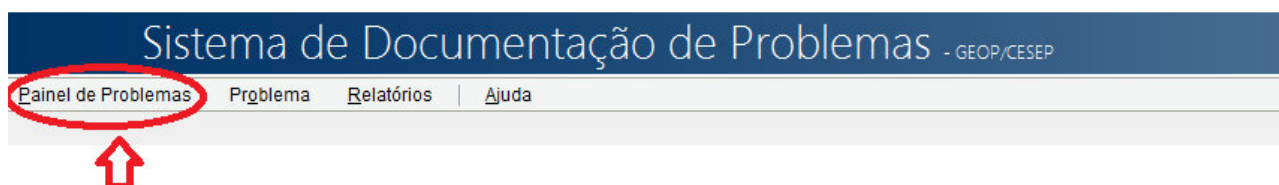
Caso esteja em desacordo, selecione a opção correspondente:

- **CCD/AC** – para Gestão de Problemas da AC; ou
- **CCD/SP** – para Gestão de Problemas de SPM.

Feito isto, clique em “Atualizar Painel”.

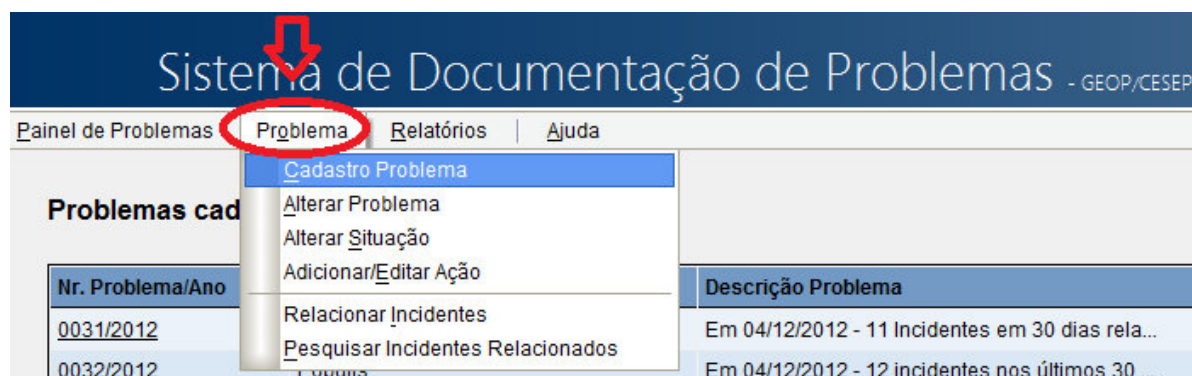
4. BARRA DE MENUS DO SDP

4.1 OPÇÃO DE MENU – PAINEL DE PROBLEMAS



Clicando em “*Painel de Problemas*” na barra de menu do SDP, o usuário atualiza a página, bem como retorna para a página principal estando em outra tela do sistema.

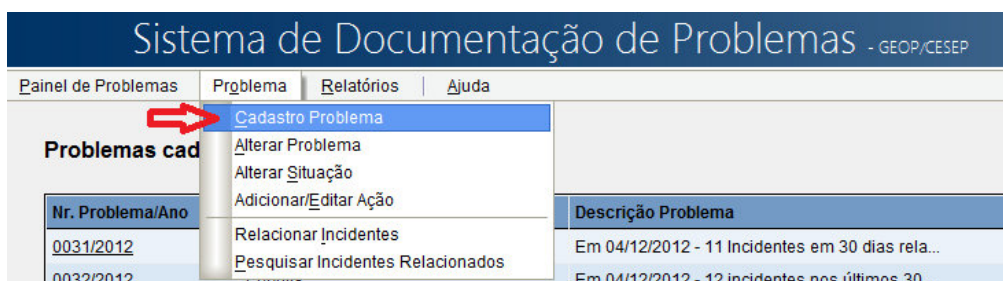
4.2 OPÇÃO DE MENU – PROBLEMA



Clicando em “*Problema*” na barra de menu do SDP, abrirá um submenu contendo as opções de: Cadastro Problema, Alterar Problema, Alterar Situação, Adicionar/Editar Ação, Relacionar Incidentes e Pesquisar Incidentes Relacionados.

IMPORTANTE: as opções de “*Cadastro de Problema*”, “*Alterar Problema*” e “*Alterar Situação*” são atividades de responsabilidade do Gestor de Problema ou para quem for delegada por ele.

4.2.1 OPÇÃO DE SUBMENU – CADASTRO DE PROBLEMA



A opção de “*Cadastro de Problema*” é de responsabilidade do Gestor de Problema ou para quem for delegada por ele. Ao escolher esta opção, a tela abaixo aparecerá:





CAMPO		INSTRUÇÃO PARA PREENCHIMENTO
Serviço Afetado	Informar o serviço principal impactado pelos incidentes ou falhas.	
Impacto	O impacto deve ser o mesmo cadastrado na maioria dos incidentes.	
Descrição	Detalhar os principais sintomas encontrados nas falhas. Esta informação deve ser fruto da análise dos incidentes e/ou eventos relacionados.	
Dono do Problema	Escolher da lista fornecida pelo SDP, o nome do colaborador que exercerá papel de Dono do Problema, de acordo com o processo Gerir Problemas. Caso o nome desejado não esteja na lista, solicitar seu cadastramento ao Gestor do Processo.	
Categoria	A lista de categorias disponibilizada é a mesma do sistema de incidentes (SDI). A escolha da categoria deve ser a mesma dos incidentes que serão relacionados ao RDP.	
Causa raiz	No momento do cadastramento, se a causa-raiz for conhecida, os campos listados abaixo devem ser preenchidos, caso contrário deixar sem preenchimento.	
	Causa raiz encontrada?	Igual a SIM;
	Quando?	Data de identificação da causa;
	Informe a causa-raiz.	Descrição detalhada da causa.

Observações	<p>Preencha este campo com informações adicionais relevantes, tais como: a necessidade de participação de fornecedores ou parceiros, impedimentos na atuação de equipes e outras.</p> <p>O campo observações também deve ser utilizado pelo Gestor de Problema para relatar situações de acompanhamento do problema (informações de reuniões, avaliações pertinentes ao registro de problema etc. Vide item 4.2.2).</p>
-------------	---

Caso haja desconsideração do registro, clique em “Cancelar”.

Clicando em “Salvar”, um novo registro de problema é gravado na base de dados do SDP e a tela abaixo aparecerá informando o número do Registro de Problema (RDP) gerado. As opções para “Cadastrar Ação” para o RDP ou “Voltar ao menu” (retorna à página principal do SDP), também estão disponíveis na tela.

Ao salvar o RDP, o sistema envia e-mails informando a inclusão de novo RDP para as caixas postais do Dono do Problema e para a Gestão de Problemas.

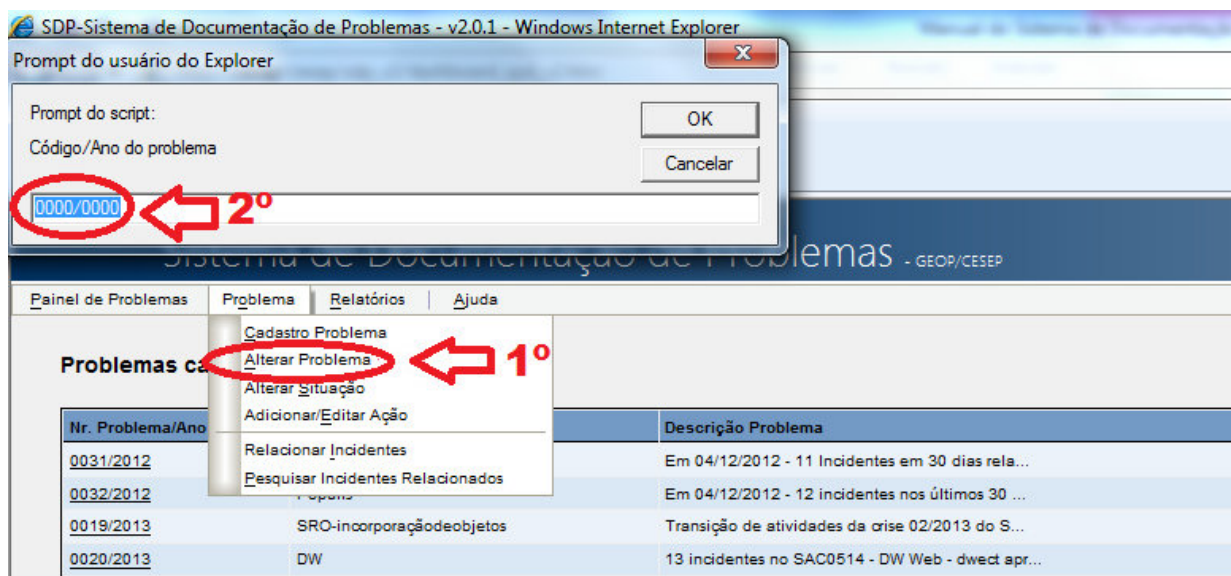
O número do registro salvo é sequencial entre AC e SPM.



4.2.2 OPÇÃO DE SUBMENU SUBMENU– ALTERAR PROBLEMA

A opção de “*Alterar Problema*” é de responsabilidade do Gestor de Problema ou para quem for delegada por ele. Para alterar os dados do Registro

de Problema o usuário deve informar o número do problema seguido da barra e respectivo ano, conforme tela abaixo.



Após acionar o botão “OK”, aparecerá a tela de “*Alteração do Registro do Problema*”, conforme exemplo abaixo:

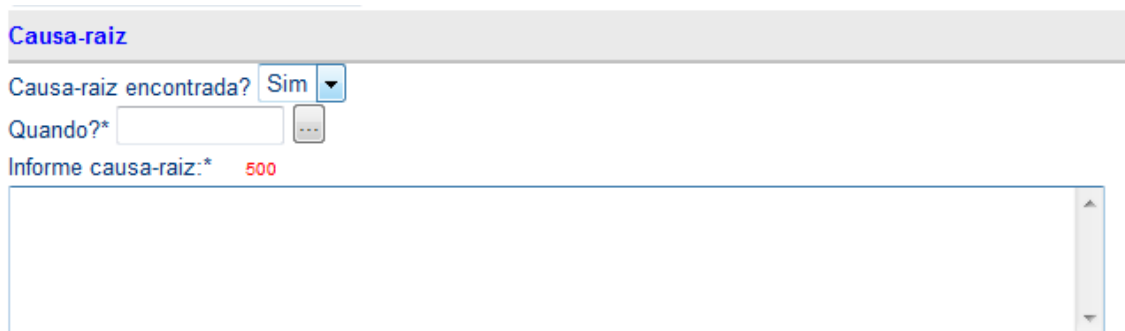


The screenshot shows the 'Alteração do Registro do Problema' form. The form includes the following fields and sections:

- Header:** CORREIOS logo, CESEP - Central de Serviços de Produção.
- User Information:** Bem-vindo(a), Jailson Teixeira de Sousa; E-mail: jailsonsousa@correios.com.br; Data: 25/03/2014.
- Descrição:** Serviço afetado: Populis; Impacto: INDISPONIBILIDADE PARCIAL; Descrição: Em 04/12/2012 - 11 Incidentes em 30 dias relatando indisponibilidade do POPULIS nos servidores sac0935 e 936.
- Supervisor do problema:** Selezione...
- Categoria:** SERVIDOR TRAVADO.
- Causa-raiz:** Causa-raiz encontrada? Sim; Quando? 23/04/2013; Informe causa-raiz: Paralisações recorrentes em virtude do grande volume de acesso ao RH-24Horas. A ação definitiva é a de separar/migrar as aplicação em ambientes independentes, de forma a isolar as falhas relacionadas a cada aplicação - POPULIS e RH-24Horas.
- Observações:** Em 23/04/2013 - 13 Incidentes em 30 dias relatando indisponibilidade do POPULIS nos servidores sac0935 e 936. O RDP saiu de suspensão e entrou Em Andamento no dia 23/04/2013. Em 07/02/2014 - Foi feita avaliação com a equipe do Populis - GESC e foram implantadas melhorias na monitoração.
- Buttons:** Salvar.

Todos os campos da tela de exemplo ilustrada acima estão disponíveis para alteração, conforme orientação de preenchimento do item “*Cadastro de Problema*” (vide item 4.2.1). Permite, também, inserir novas informações que foram identificadas durante a investigação ou solução de contorno, por exemplo: uma solução de contorno mais refinada, a identificação da causa-raiz ou novos especialistas que passaram a atuar no problema.

No caso de incluir a “causa-raiz encontrada”, o usuário deve preencher os campos conforme ilustrado na figura e na orientação de preenchimento abaixo:



CAMPO	PREENCHIMENTPO
Causa raiz encontrada?	Igual a SIM;
Quando?	Data de identificação da causa;
Informe a causa-raiz.	Descrição detalhada da causa.

Após salvar as alterações o sistema envia e-mails para o Dono do Problema e para a caixa-postal da Gestão de Problemas.

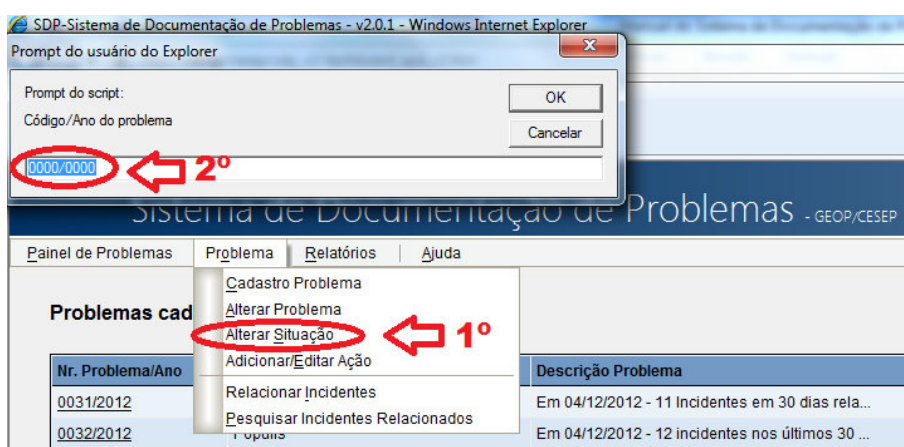
Caso haja desconsideração do registro da alteração, clique em “Painel de Problemas” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

IMPORTANTE: O campo “Observações” será utilizado pelo Gestor de Problema para relatar situações de acompanhamento do problema (informações de reuniões, avaliações pertinentes ao registro de problema etc).

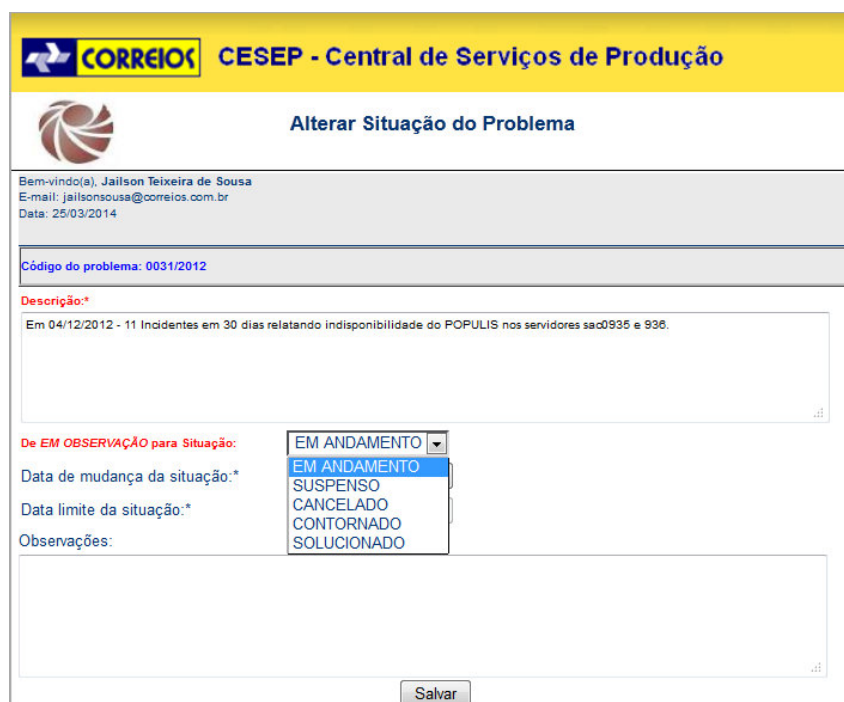
4.2.3 OPÇÃO DE SUBMENU – ALTERAR SITUAÇÃO

A opção de “*Alterar Situação*” é de responsabilidade do Gestor de Problema ou para quem for delegada por ele. A situação do problema deve ser alterada de acordo com a evolução do “ciclo de vida do problema”, conforme detalhado nos parágrafos seguintes.

Para alterar os dados do Registro de Problema o usuário deve informar o número do problema seguido da barra e respectivo ano, conforme tela abaixo.



Após acionar o botão “OK”, aparecerá a tela de “*Alterar Situação do Problema*”, conforme exemplo:



The screenshot shows the 'Alterar Situação do Problema' form. The header includes the 'CORREIOS' logo and 'CESEP - Central de Serviços de Produção'. The user information section shows 'Bem-vindo(a), Jailson Teixeira de Sousa', 'E-mail: jailsonsousa@correios.com.br', and 'Data: 25/03/2014'. The 'Código do problema' field is populated with '0031/2012'. The 'Descrição' field contains the text: 'Em 04/12/2012 - 11 Incidentes em 30 dias relatando indisponibilidade do POPULIS nos servidores sac0935 e 936.' The 'De EM OBSERVAÇÃO para Situação:' dropdown menu is open, showing options: 'EM ANDAMENTO', 'EM ANDAMENTO', 'SUSPENSO', 'CANCELADO', 'CONTORNADO', and 'SOLUCIONADO'. The 'Data de mudança da situação: *' and 'Data limite da situação: *' fields are empty. The 'Observações' field is also empty. A 'Salvar' button is at the bottom right.

A situação do problema deve ser alterada de forma a representar a situação atual do problema. A mudança de situação requer, também, que a “Data da Mudança da Situação” seja informada.

O campo “Observações” serve para registrar informações importantes sobre a mudança de situação, tais como: Problema suspenso devido à necessidade de aquisição de recursos para compor a solução do problema ou problema Em Observação para avaliar o comportamento do serviço após uma solução implantada.

Ciclo de Vida do Problema: O ciclo é dividido em três etapas, passando cada uma por situações específicas que identificam o momento de atuação dos envolvidos:

- ABERTURA

- ✓ Registrado: Ocorre quando o problema foi identificado e a investigação ainda não teve início;
- ✓ Cancelado: Ocorre quando o gestor de problema, durante a priorização para atuação no problema, identifica que o registro do problema foi realizado indevidamente;

- DESENVOLVIMENTO

- ✓ Em Andamento: O problema entra em andamento com a priorização conforme os critérios abaixo:
 - O ambiente afetado (Produção, Treinamento, Homologação e Desenvolvimento);
 - A classificação de relevância do serviço envolvido;
 - Impacto causado na disponibilidade do serviço;Ocorre quando as atividades de investigação da causa raiz, definição e desenvolvimento da solução já iniciaram;
- ✓ Em Observação: Ocorre após a implantação de uma solução e tem como objetivo evitar que o problema seja fechado precocemente;
- ✓ Suspenso: Ocorre quando há impossibilidade temporária para investigar a causa-raiz ou desenvolver uma solução;

- FECHAMENTO

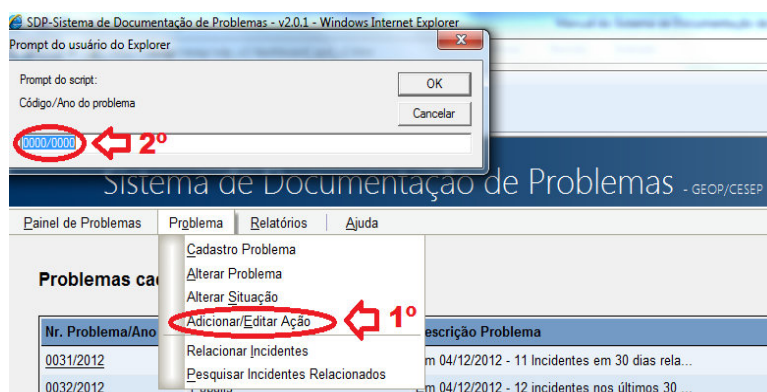
- ✓ Solucionado: Ocorre quando a solução implantada eliminou definitivamente a causa-raiz;
- ✓ Contornado: Ocorre quando a atuação do problema resultar em solução de contorno.

Caso haja desconsideração da alteração da situação do problema, clique em “Painel de Problemas” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

4.2.4 OPÇÃO DE SUBMENU – ADICIONAR/EDITAR AÇÃO

As ações a serem cadastradas por meio desta “OPÇÃO DE MENU” referem-se a soluções desenvolvidas e implantadas, podendo ser de “Contorno” ou “Definitiva”. A opção “Adicionar/Editar ação” permite que ações sejam adicionadas no registro de problema durante seu o ciclo de vida, sob a responsabilidade do Analista de Problema, que irá investigar, diagnosticar e implantar a solução para o registro de problema.

Para adicionar ou editar uma ação no SDP, clique em “Adicionar/Editar ação” e informe o número do problema seguido da barra e respectivo ano, conforme tela abaixo.





Após acionar o botão “OK”, aparecerá a tela de “Alteração de Ações do Problema”, conforme exemplo abaixo:



Os símbolos circulados em vermelho na imagem acima servirão para:


Adicionar uma nova ação.



Alterar uma ação já cadastrada.	
Excluir uma ação.	

Caso haja desconsideração de cadastro de ações no RDP, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

4.2.4.1 Adicionar uma nova ação

Na tela de “*Alteração de Ações do Problema*” clique no símbolo “”, para adicionar uma nova ação.

Aparecerá a tela de “*Registro de Ação*”, conforme exemplo:



CORREIOS CESEP - Central de Serviços de Produção

Registro de Ação

Bem-vindo(a), Jailson Teixeira de Sousa
E-mail: jailsonsousa@correios.com.br
Data: 11/02/2014

Código do problema: 0020/2013

Descrição:
13 incidentes no SAC0514 - DW Web - dweet apresentando indisponibilidade, nos últimos 30 dias:<>
2986, 2983, 2995, 3011, 3047, 3055, 3132, 3185, 3246, 3254, 3266, 3295, 3314.

Descrição

Situação da Ação:

Tipo Solução da Ação:

Descrição:*

Responsável pela ação:

Órgão responsável ação:

Data Estimada Ação: ...

Data Fim Ação: ...

Ação Conclusiva?: ☐ Sim

Preencher os campos:

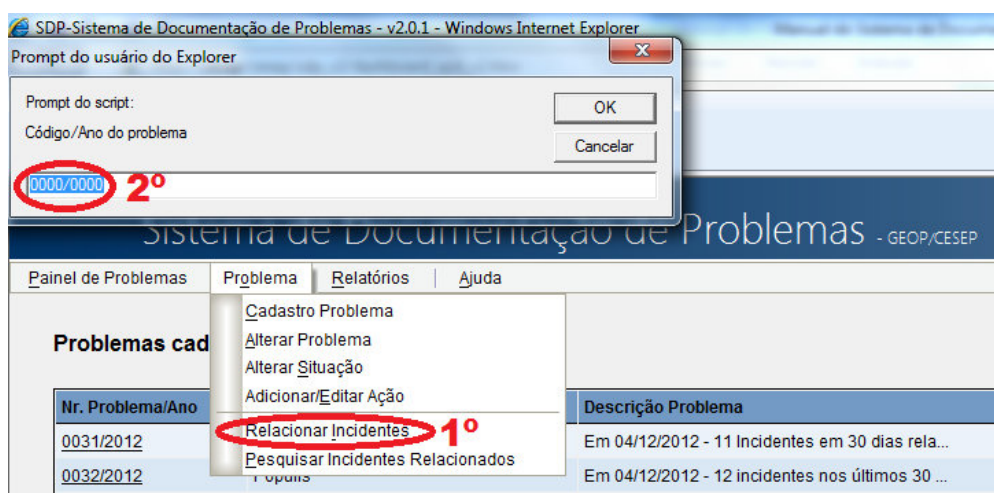
- **Situação da ação:** Em Andamento, Cancelada, Suspensa, Concluída ou Pendente;
- **Tipo de Solução da Ação:** contorno, definitiva ou contorno_incidente;
- **Descrição;**
- **Responsável pela Ação:** é o especialista (Analista de Problema) que vai executar ou já executou a ação;
- **Órgão responsável:** é a Gerência da CESEP, CESIS ou Fornecedor externo, por exemplo: Banco do Brasil e SERPRO.
- **Data Estimada e Data Fim da Ação;**
- **Ação conclusiva:** acione o campo “Sim” caso seja uma ação final para solucionar o problema.

Clique em “Salvar” para realizar o registro da ação ou “Cancelar” caso a desconsidere.

4.2.5 OPÇÃO DE SUBMENU – RELACIONAR INCIDENTES

Esta opção permite associar os incidentes com o mesmo sintoma, ajudando a Gestão de Problemas a dimensionar o resultado da atuação em um problema.

Para executar esta funcionalidade clique na opção “Relacionar Incidentes”, informe o número do problema seguido da barra e respectivo ano, conforme tela abaixo.



Após acionar o botão “OK”, a tela “*Pesquisa de Incidentes*” aparecerá para que o usuário possa listar os incidentes de um determinado serviço/sistema. (Vide imagem abaixo)



O campo “Período” pode ser preenchido com a opção “24 horas, 7 dias antes, 30 dias antes, De/Até ou todos”. O prazo normalmente usado para a identificação de incidentes que podem gerar problemas é de 30 dias antes.

Os outros campos servem para refinar a pesquisa, permitindo a filtragem de incidentes com a situação igual a cancelada ou incidentes de outros sistemas ou alguma palavra chave, por exemplo: nome de servidor, mensagem de erro, e outros.

Caso haja desconsideração da pesquisa de incidentes, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

Após o preenchimento dos campos a pesquisa pode ser acionada e o resultado será exibido semelhante à tela abaixo:

Sistema de Documentação de Problemas - GEOP/CESEP				
Painel de Problemas Problema Relatórios Ajuda				
Parâmetros utilizados na pesquisa: Período = 12/01/2014 a 11/02/2014 Situação = Todos Serviço = Populis Palavra-chave =				
Relacionar Incidentes ao problema 0032/2012				
Fazer outra pesquisa				
Total de Incidentes: 11				
Data e hora	Descrição	Nível	Nº	Problema
16/01/2014	SAC0936 - Populis-Gestor-GCR-Clone_C-9083 apresentando Populis-Gestor-GCR-Clone_C-9083	1	0095/2014	<input type="checkbox"/>
19/01/2014	SAC0937 - Populis-RH24horas-Treinamento-Pop1-9081 - HTTP/1.1 404 Not Found - string 'Senha' not found on 'http://sac0937.9081/populis/seguranca/login-rh24-form-submit.do' - 292 bytes in 0.022 second response time. Populis-RH24horas-Treinamento-Pop2-9082 - HTTP/1.1 404 Not Found - string 'Senha' not found on 'http://sac0937.9082/populis/seguranca/login-rh24-form-submit.do' - 292 bytes in 0.022 second response time. Populis-RH24horas-Treinamento-Pop3-9083 - HTTP/1.1 404 Not Found - string 'Senha' not found on 'http://sac0937.9083/populis/seguranca/login-rh24-form-submit.do' - 292 bytes in 0.022 second response time.	2	0112/2014	<input type="checkbox"/>
22/01/2014	sac0337 - Favor verificar o SAC0337, pois está apresentando o erro.	1	0135/2014	<input checked="" type="checkbox"/>

O usuário deverá marcar os incidentes na respectiva caixa de verificação da coluna “Problema” (conforme indicativo na imagem acima), caracterizando que os incidentes marcados serão associados ao problema escolhido no passo de escolha do problema (vide início deste item), após acionar o botão “Relacionar”.

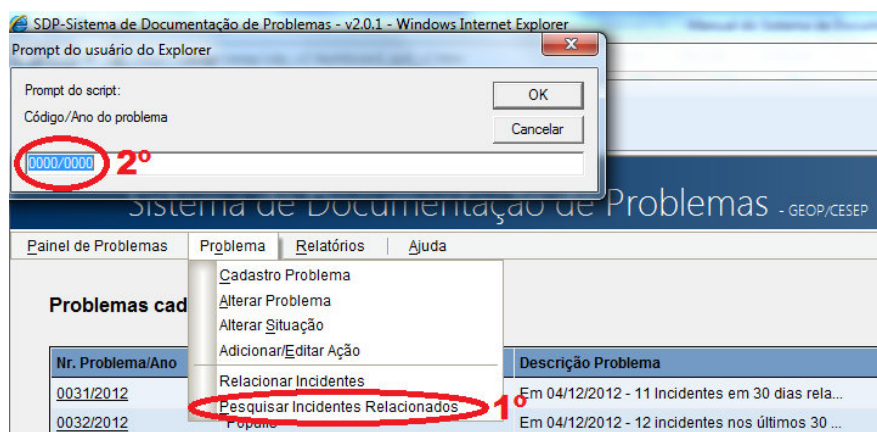
Esta ação deve ser executada periodicamente pelo Dono do Problema, aumentando assim o universo de incidentes que deixarão de ocorrer após a resolução do problema.

Um incidente já relacionado a um problema, não estará disponível para ser associado a outro problema.

Caso haja descon sideração do relacionamento de incidentes ao RDP, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

4.2.6 OPÇÃO DE SUBMENU – PESQUISAR INCIDENTES RELACIONADOS

A qualquer momento o usuário poderá pesquisar e excluir os incidentes já relacionados clicando na opção “Pesquisar Incidentes Relacionados” conforme imagem abaixo. Aparecerá uma nova tela para ser digitado o código de problema registrado. Informar número do problema seguido da barra e respectivo ano. Feito isto clique em “OK”.



A tela abaixo aparecerá, trazendo uma lista dos incidentes relacionados ao problema e permitindo a exclusão deles da lista, bastando para tanto, marcar o incidente desejado na coluna “Excluir Relação” (conforme indicativo na imagem abaixo) e acionar botão de exclusão no final da lista.

Sistema de Documentação de Problemas - GEOP/CESEP

[Painel de Problemas](#) | [Problema](#) | [Relatórios](#) | [Ajuda](#)

Incidentes relacionados ao problema 0032/2012
Incidentes relacionados: 156

Data e hora	Descrição	Nível	Nº	Excluir relação
10/11/2011	Servidor de relatórios do POPULIS sac0336, que apresenta erro ao tentar gerar relatórios nos WTS.	1	4006/2011	<input type="checkbox"/>
23/11/2011	sac0336 - Não está sendo possível gerar relatórios do POPULIS.	1	4165/2011	<input checked="" type="checkbox"/>
23/11/2011	sac0336 - Usuários não conseguem gerar relatórios. (Erro de time out)	1	4177/2011	<input checked="" type="checkbox"/>
29/11/2011	SAC0336, falha no backup - erro "can't connect to client(58)"	2	4260/2011	<input checked="" type="checkbox"/>
05/12/2011	As máquinas SAC0336 e SAC0164 estão ambas com 100% de utilização. Não é possível criar novos relatórios ou realizar os procedimentos do Populis com essa limitação.	2	4376/2011	<input type="checkbox"/>
26/07/2013	sac0935 - Populis-RH24horas-Clone_1-9081 sac0935 - Populis-RH24horas-Clone_4-9084 sac0935 - Populis-RH24horas-Clone_8-9088	2	3657/2013	<input type="checkbox"/>

Excluir relação

Caso haja descon sideração do relacionamento de incidentes ao RDP, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

4.3 OPÇÃO DE MENU – RELATÓRIOS

Sistema de Documentação de Problemas - GEOP/CESEP

[Painel de Problemas](#) | [Problema](#) | [Relatórios](#) | [Ajuda](#)

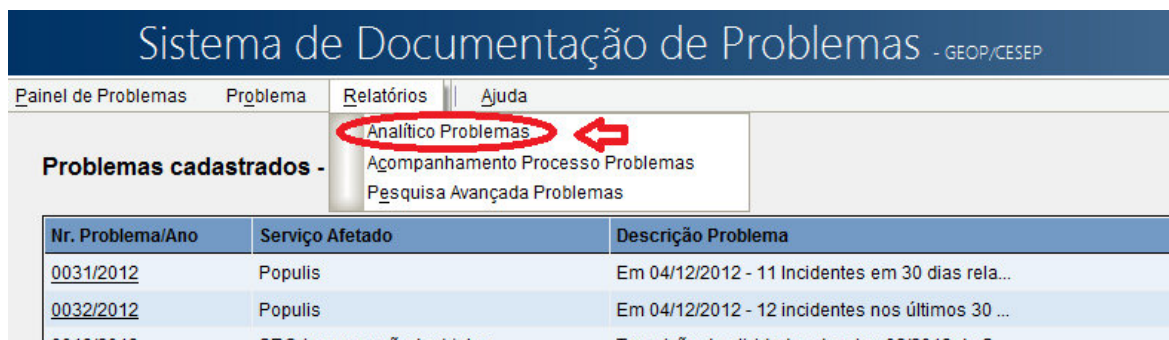
Problemas cadastrados -

- Analítico Problemas
- Acompanhamento Processo Problemas
- Pesquisa Avançada Problemas

Nr. Problema/Ano	Serviço Afetado	Descrição Problema
0031/2012	Populis	Em 04/12/2012 - 11 Incidentes em 30 dias rela...
0032/2012	Populis	Em 04/12/2012 - 12 incidentes nos últimos 30 ...
0019/2013	SRO-incorporaçãodeobjetos	Transição de atividades da crise 02/2013 do S...

Clicando em “*Relatórios*” na barra de menu do SDP, abrirá um submenu contendo as opções de: “*Analítico Problemas*”, “*Acompanhamento Processo Problemas*” e “*Pesquisa Avançada Problemas*”.

4.3.1 OPÇÃO DE SUBMENU – ANALÍTICO PROBLEMAS



Esta opção permite a geração de relatórios analíticos conforme filtro especificado pelo usuário. Nesta especificação é possível restringir o relatório por: equipe de problemas (CCD/AC ou CCD/SP), código, situação e período.

Para executar esta funcionalidade clique na opção de relatório “*Analítico Problemas*”, conforme imagem abaixo, e informe o número do problema seguido da barra e respectivo ano e/ou o tipo de situação e/ou o período, conforme tela abaixo.



Caso haja desconsideração da pesquisa para geração do relatório, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

Observe o quadro abaixo para preencher os campos e obter um melhor resultado de pesquisa para o relatório.

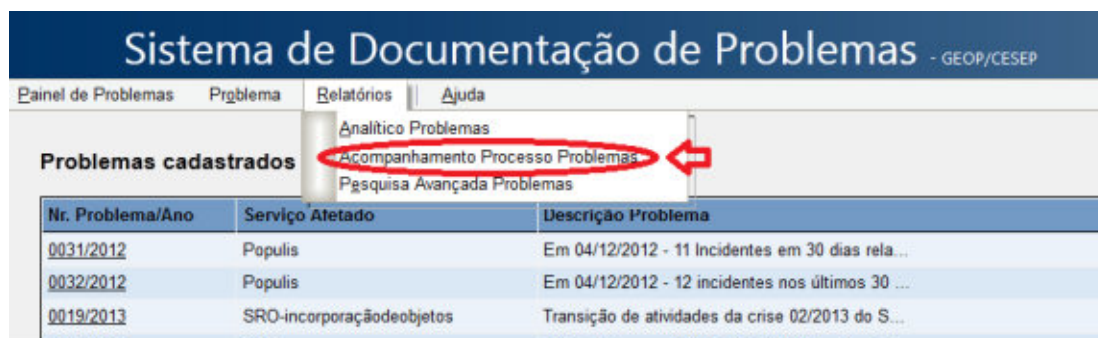
Equipe de Problemas:	Selecione a base desejada para geração de relatório: - CCD/AC; ou - CCD/SP.
Código do Problema:	Caso queira restringir a pesquisa para apenas um registro de problema, neste campo deve ser informado o número do mesmo.

Por Situação:	<p>Neste campo deve ser informada a situação desejada do problema, conforme o caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Todos</u>: listará todas as situações possíveis. - <u>Abertos</u>: listará os problemas na situação "registrado", "em andamento", "em observação" e "suspense". - <u>Fechados</u>: listará os problemas na situação "solucionado", "contornado" e "cancelado". - <u>Registrado</u> - <u>Em andamento</u> - <u>Em observação</u> - <u>Suspense</u> - <u>Cancelado</u>- <u>Contornado</u> - <u>Solucionado</u>
Período:	<p>Deverá ser informado sempre que desejar restringir o período, para isso clique no campo "..." e selecione o período inicial e final desejado.</p>

Preenchido os campos conforme o quadro acima, clique em “*Pesquisar*” para ser gerado o relatório.

O relatório aparecerá em formato PDF, podendo ser impresso ou gravado.

4.3.2 OPÇÃO DE SUBMENU – ACOMPANHAMENTO PROCESSO PROBLEMAS



Esta opção permite a geração do Relatório de Acompanhamento do Processo Gerir Problemas - RAP. O processo é controlado pelas metas “Percentual de problemas fechados com solução definitiva” e “Percentual de problemas fechados no prazo de 30 dias”.

O relatório destaca em gráficos o acompanhamento do processo nos últimos 06 (seis) meses, por meio dos indicadores:

- Fechamento de problemas no período (por tipo de fechamento);
- Fechamento de problemas no período por gerência (por tipo de fechamento);
- Controle de fechamento no prazo;
- Controle de fechamento no prazo por gerência;
- Tendência de fechamento no prazo;
- Acompanhamento de prazos por gerência.

Para gerar o RAP, clique em “*Acompanhamento Processo Problemas*”. Aparecerá a tela conforme exemplar abaixo:



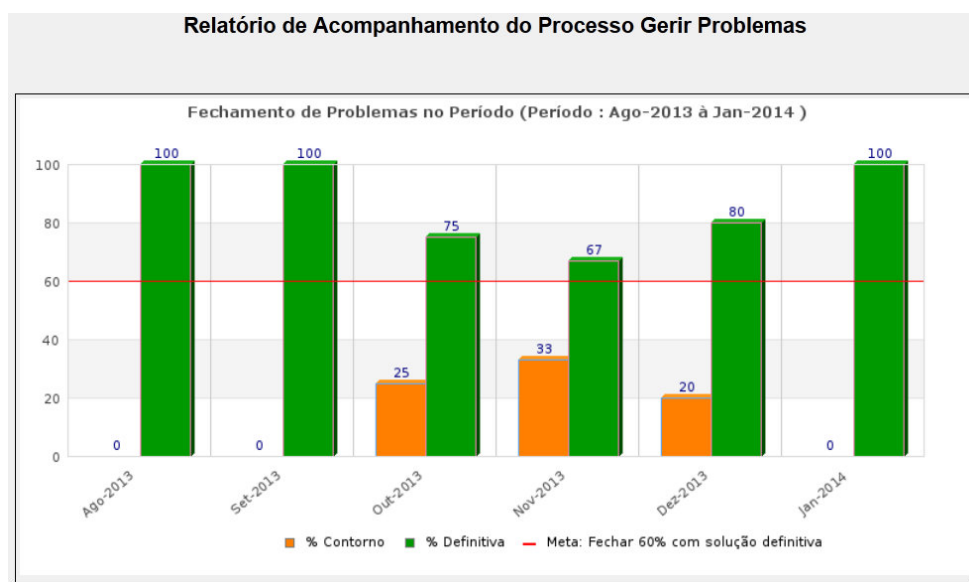
Caso haja desconsideração da geração do RAP, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

Observe o quadro abaixo como proceder para o preenchimento correto dos campos e obter um melhor resultado de pesquisa para o relatório.

Equipe de Problemas:	Selecione a base desejada para geração de relatório: - CCD/AC; ou - CCD/SP.
Período:	Informe o MÊS desejado para geração do respectivo relatório.

De _____ Informe o ANO desejado para geração do respectivo relatório.

Preenchido os campos conforme o quadro acima, clique em “*Pesquisar*” para ser gerado o RAP. Aparecerá uma tela semelhante a esta abaixo com mais gráficos referentes aos indicadores do processo.



Para a completa geração do relatório, o campo “Análise dos Indicadores” deve ser preenchido pelo Gestor do Processo ou por aquele que for delegado por ele. Esse campo deve conter a análise do processo no que se refere à Eficiência, Eficácia e Efetividade, levando em conta os quesitos: Gestão, Qualidade, Pessoas e Resultado, e ainda ser impresso no formato PDF ou DOC conforme tela abaixo:

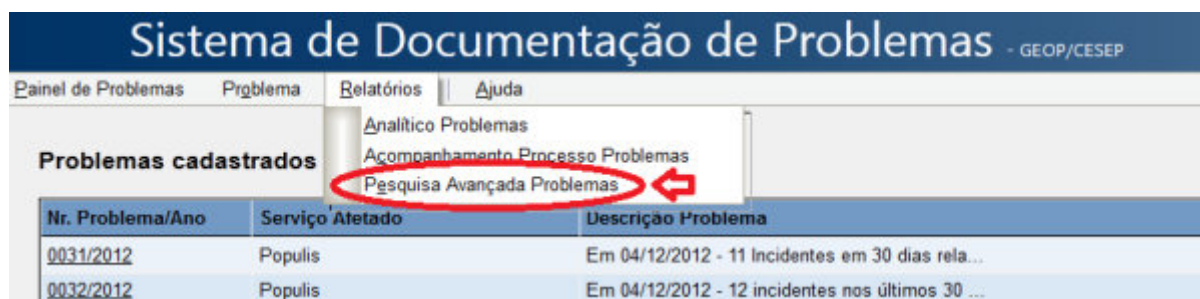
Análise dos Indicadores:

Arquivo PDF
 Arquivo PDF
 Arquivo DOC
 Gerar Arquivo

Table ▾ Format ▾ View ▾ Insert ▾ Edit ▾
 ↶ ↷ Formats ▾ **B** *I*
 [List Icons] [Link Icon] [Image Icon]

Escreva aqui a análise do processo no que se refere à Eficiência, Eficácia e Efetividade, levando em conta os quesitos: Gestão, Qualidade, Pessoas e Resultado.

4.3.3 OPÇÃO DE SUBMENU – PESQUISA AVANÇADA PROBLEMAS



Na opção de “Pesquisa avançada de problemas” o usuário pode listar os problemas já registrados na base do SDP.

A lista pode ser filtrada para todos os problemas ou problemas em determinada situação. Deverá ser informado o período correspondente, conforme ilustrado na tela abaixo:



Caso haja desconsideração da pesquisa avançada de problemas, clique em “*Painel de Problemas*” localizado na barra de menu para retornar à página principal do SDP (Vide item 4.1).

O **resultado da pesquisa** será semelhante ao ilustrado na tela abaixo:

Parâmetros utilizados na pesquisa:

Período = 01/01/2014 a 18/02/2014

Situação = Todos

Fazer outra pesquisa

Serviço	Descrição	Situação	Data	Nº
SMS	Incidente 0009/2014 - comandos do SMMS estão com alto consumo de CPU.	SOLUCIONADO	22/01/2014	0001/2014
SARAAge	Instabilidade no ambiente SARA por conta da rotina "remuneração".	SOLUCIONADO	17/02/2014	0002/2014
PortalCorreios/SiteInstitucional	Problema aberto para dar continuidade ao tratamento da Crise 001/2014-JovemAprendiz/Portal Correios.	EM ANDAMENTO	21/01/2014	0003/2014
SDI	Estão ocorrendo vários incidentes	REGISTRADO	30/01/2014	0004/2014
SISTRAN	CFCRequisicaoVeiculo.cfc não está liberando recursos de memória.	REGISTRADO	17/02/2014	0006/2014
Service-Manager	Ocorre falha com o serviço "Connect-It service (integracao_ERP)" no servidor SSPV0088.	EM OBSERVAÇÃO	18/02/2014	0007/2014

Total de Problemas: 6