

Análise de Conformidade

Nome do Processo	Processo de Gerenciamento de Problemas
Propósito do processo	Este processo tem como propósito gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TIC, com o intuito de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes inevitáveis.
Gerente do processo	Luiz Alberto Alves do Santos
Data do Compliance	09/12/2022
Auditor de Compliance	Carlos Alberto
Unidade Demandante	Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
Indicadores	Medir o volume de problemas registrados no período
	Medir a eficiência na resolução de problemas
	Medir soluções de contorno no período
	Medir problemas cancelados no período

	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	Analisam o chamado de incidente, mas não o tipo problema no OTRS, como também não há o gerente de problemas do setor.				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	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 tickets de mesma natureza deverão ser associados ao problema.	ATENDE PARCIALMENTE	Não há gerente de problemas designado				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	Caso já exista uma solução de contorno ou definitiva para o problema sugerido, o gerente do problema deverá cancelar a sugestão de problema.	ATENDE PARCIALMENTE	Não há gerente de problemas, como também não há como classificar o incidente como Problema, usam as soluções de contorno				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	Não há gerente de problemas, como também não há como classificar o chamado como problema.				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	O OTRS envia a mensagem para o usuário, só faz para incidente e requisição, não há como classificar o chamado como problema no OTRS.				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
Classificar e priorizar o problema	Se a sugestão de problema for aceita, o gerente de problemas deve classificar e priorizar o problema, de acordo com a relação urgência versus impacto.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz para incidente e não para problema, pois não há gerente de problema e nem tipo Problema no OTRS.				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz para incidente e não para problema, pois não há gerente de problema e nem tipo Problema no OTRS.				Designar um gerente de problemas e ter na ferramenta de chamados o tipo problema
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz a atividade para os incidentes e o BDEC é o google drive e as notas dos chamados resolvidos anteriormente.				Designar um gerente de problemas, além disso formalizar se o Google drive ou outra ferramenta é o 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.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz a pesquisa no OTRS para identificar se há algum chamado para este problema, caso seja afirmativo usa-se a solução identificada neste chamado.				Designar um gerente de problemas, além disso formalizar se o Google drive ou outra ferramenta é o BDEC.
	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.	ATENDE PARCIALMENTE	aplica-se a solução para o incidente quando a possibilidade da solução de contorno.				Designar um gerente de problemas, além disso formalizar se o Google drive ou outra ferramenta é o BDEC.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	O grupo solucionador entra em contato com o fornecedor e abre um chamado, enquanto o nosso incidente fica como pendente, faz isso para incidente e não para Problema.				Ter o tipo problema na ferramenta do OTRS, mudar o processo para que contemple o status pedente no OTRS.
	Nesse ponto, o status do problema deverá ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno.	ATENDE PARCIALMENTE	o chamado fica em pendente até que o fornecedor solucione o problema.				Ter o tipo problema na ferramenta do OTRS, mudar o processo para que contemple o status pedente no OTRS.

	Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar a resolução do problema pelo fornecedor, seguindo as regras do instrumento contratual.	ATENDE PARCIALMENTE	O grupo solucionador acompanha e monitora a resolução do problema.				Ter o tipo problema na ferramenta do OTRS, mudar o processo para que contemple o status pedente no OTRS.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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 está de acordo 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.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz a avaliação para incidente e não para problema e informar se aceita ou não a solução.				Ter o tipo problema na ferramenta do OTRS.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	O grupo solucionador coloca a possível solução nos chamado de incidente registrando o fato, não há o chamado de problema no OTRS, como também não há o gerente de problema.				Ter o tipo de chamado Problema no OTRS, formalizar qual sistema é o BDEC, em casa setor ter o gerente de problema da área.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	para incidente, a validação da solução é feita pela unidade e não pela figura do gerente de problemas.				Designar um gerente de problema para cada área.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
Informar partes interessadas	Com a justificativa adequada e aceita, o gerente de problemas deve informar às partes interessadas sobre a situação do problema.	ATENDE PARCIALMENTE	toda e qualquer solução é informada aos usuários pela unidade responsável pelo chamado, não há um gerente de problema definido.				Designar um gerente de problema para cada área.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	não há como classificar o chamado no OTRS como problema, faz isso para incidente, não há comunicação do sistema de chamados com as ferramentas que monitoram os ICs.				Criar o Tipo problema no OTRS, fazer a comunicação do OTRS com as ferramentas de monitoramento do ICs e Ativos, ou ter na ferramenta de chamados os ICs monitorados.
	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.	ATENDE PARCIALMENTE	não há como classificar o chamado no OTRS como problema, faz isso para incidente, não há comunicação do sistema de chamados com as ferramentas que monitoram os ICs.				Criar o Tipo problema no OTRS, fazer a comunicação do OTRS com as ferramentas de monitoramento do ICs e Ativos, ou ter na ferramenta de chamados os ICs monitorados.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
Gerenciar mudança	Para a aplicação da solução, o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudanças. 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.	ATENDE PARCIALMENTE	para alguns incidentes é feita a abertura de RDM, mas não para problemas. Não há como classificar o tipo problema na ferramenta do OTRS.				Criar o Tipo problema no OTRS, fazer a comunicação do OTRS com as ferramentas de monitoramento do ICs e Ativos, ou ter na ferramenta de chamados os ICs monitorados.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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.	ATENDE PARCIALMENTE	Neste caso quem devia analisar isso era o gerente de problema do setor.				Alterar o processo para que esta atividade seja para o gerente de problemas.
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS

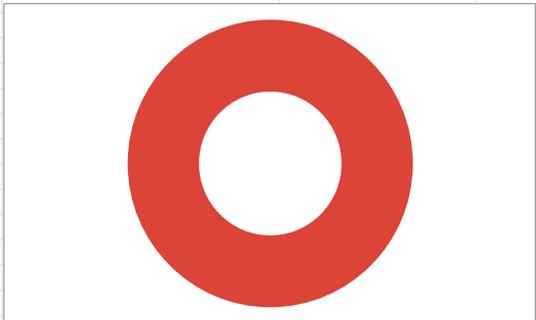
Registrar solução de contorno	Se for encontrada uma solução de contorno para o problema, o grupo solucionador registra no OTRS a respectiva solução a ser aplicada no problema. Além disso, deve também incluir a solução de contorno no BDEC.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz se o registro da solução de contorno no OTRS e aplica a solução de contorno para os incidentes e não para problemas, pois não há como classificar como Problema na ferramenta.				Criar o tipo problema no OTRS. Definir qual sistema deve conter o 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.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz se o registro da solução de contorno no OTRS e aplica a solução de contorno para os incidentes e não para problemas, pois não há como classificar como Problema na ferramenta.				Criar o tipo problema no OTRS
	CRITÉRIO DE COMPLIANCE	ANÁLISE	EVIDENCIAMENTO	OBSERVAÇÕES	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SAÍDA	AÇÕES RECOMENDADAS
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 que possa ser aplicada de forma mais rápida, enquanto a solução definitiva não for encontrada e/ou aplicada. O problema deve ser reencaminhado para a investigação.	ATENDE PARCIALMENTE	Faz se o registro da solução de contorno no OTRS e aplica a solução de contorno para os incidentes e não para problemas, pois não há como classificar como Problema na ferramenta.				Criar o tipo problema no OTRS

RESULTADOS FINAIS

ETAPAS	ATENDE	NÃO ATENDE	ATENDE PARCIALMENTE	NÍVEL DE CONFORMIDADE DAS ETAPAS	ADERÊNCIA
Gerenciamento de problemas	0	0	24	0,00%	0,00%
				0,00%	0,00%

	QUANTIDADE DE CRITÉRIOS DE COMPLIANCE	APLICÁVEL
Gerenciamento de Problemas	24	24

CONFORMIDADES	0,00%
NÃO CONFORMIDADES	100,00%



Conformidade

