



GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS DO DOCUMENTO	3
2. OBJETIVO DO PROCESSO.....	3
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS	3
4. DEFINIÇÕES	4
5. CICLO DE VIDA	4
6. POLÍTICAS DO PROCESSO.....	5
7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	11
8. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI).....	14
9. FLUXO DO PROCESSO	16
10. ATIVIDADES DO PROCESSO.....	26
11. INSTRUÇÃO DE TRABALHO.....	43
12. INDICADORES DE DESEMPENHO	78
13. ÍNDICE DE MATURIDADE DO PROCESSO	78
ANEXO I.....	80

1. Introdução e Objetivos do Documento

Este documento tem como objetivo estabelecer as características do processo de Gerenciamento de Problema a ser implantado no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDFT.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI);
- Fluxo do processo;
- Atividades do processo;
- Instrução de Trabalho;
- Indicadores de Desempenho do Processo;
- Índice de Maturidade do Processo.

2. Objetivo do Processo

O objetivo do Processo de Gerenciamento de Problema a ser implantado no âmbito do TJDFT pode ser descrito nos seguintes termos:

- Prevenir a ocorrência de problemas e incidentes, eliminar a recorrência de incidentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem ser evitados.

3. Benefícios Esperados

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Problema no âmbito do TJDFT:

- Redução na quantidade de incidentes, gerando maior confiabilidade nos serviços de TI.
- Redução dos riscos de indisponibilidade e seus impactos.
- Maior eficiência do processo de Gerenciamento de Incidentes, pela maior confiabilidade e consistência das soluções aplicadas.

- Redução de violações de nível de serviço relacionadas com disponibilidade, capacidade e atendimento.

4. Definições

Segue abaixo uma lista de definições e conceitos importantes para este processo:

- **Problema:** É a causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado. Normalmente um problema é identificado pela ocorrência de um incidente, todavia, um problema também pode ser descoberto pela análise a respeito dos eventos ou da estrutura do serviço.
- **Erro conhecido:** Um problema identificado e que provavelmente possui causa raiz e solução documentadas. Erros conhecidos são criados na conclusão da investigação do problema.
- **Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC):** Sistema que armazena e organiza todos os erros conhecidos e seus detalhes, em particular as suas soluções aprovadas. Alguns erros conhecidos podem ter o seu registro com informações inconclusivas sobre a causa raiz e sua solução, contudo devem ter anotados todos os detalhes possíveis para uma futura investigação. A BDEC é parte do Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço.

5. Ciclo de vida

Os seguintes status seguem o ciclo de vida do Problema:

Status	Descrição
Aberto	O problema foi aberto e foi para análise do Coordenador de Problema.
Aceito	O Coordenador de problema aceitou o registro e está sob sua responsabilidade.
Em atendimento	O problema está sendo tratado.
Pendente fornecedor	O Coordenador de problema contatou o fornecedor e depende dele para dar continuidade no atendimento.
Pendente usuário	O Coordenador de problema necessita de alguma informação do usuário para dar continuidade no atendimento.

Rejeitado	O Coordenador de Problema rejeitou o registro do problema como de sua responsabilidade.
Agendado	Por motivo de restrições para o atendimento definitivo do problema é necessário aguardar alguma liberação para dar continuidade ao atendimento.
Concluído	Quando a solução foi aplicada ao problema.

6. Políticas do Processo

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Problema no âmbito do TJDFT:

Política 01: Todo problema identificado deve ser registrado	
Descrição	Um problema pode ser identificado de diferentes maneiras: • Pela ocorrência de um incidente cuja causa é desconhecida; • Pela recorrência de um determinado incidente; • Pela análise dos registros de incidentes, e até mesmo pela comunicação de um fabricante de tecnologia. Independentemente da maneira pelo qual é identificado, o problema para ser tratado deve ser registrado. Esse registro deve ocorrer no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. Quem identificou o problema pode registrá-lo, preenchendo o formulário. Essa ação encaminhará o problema para ser tratado.
Razão	Formalizar a identificação do problema para posterior tratamento.
Benefícios	• Permitir ao Gerente de Problema acompanhar o tratamento dado aos problemas. • Viabilizar o controle do ciclo de vida do problema. • Permitir relacionar o problema e sua solução com outros registros como: incidentes, mudanças, conhecimento e etc. • Controlar a informação incluída na Base de Dados de Erros Conhecidos.

As seguintes informações fazem parte do registro de um problema:

- **ID do problema:** Número identificador do problema (preenchido de forma automática);
- **Título:** Título referente ao problema;
- **Descrição:** Breve descrição da ocorrência do problema;
- **Serviço afetado:** Serviço em que ocorre o problema;
- **Impacto:** Impacto que está causando o problema;
- **Urgência:** Urgência da resolução do problema;
- **Categoria:** Categoria do chamado;
- **Subcategoria:** Segundo nível de categorização do problema.

- **Área:** Terceiro nível de categorização do problema.
- **Origem:** O que originou o problema;
- **Pessoa de contato:** Pessoa que abriu o problema;
- **IC afetado:** IC ou IC's que foram afetados.

Política 02: Detecção de problemas

Descrição	O reconhecimento da existência de um problema pode ocorrer por diversas formas: • A verificação da recorrência de incidentes; • A ocorrência de incidente excepcional; • Alarmes de monitoração; • Análise técnica. Como muitos incidentes são resolvidos rapidamente ou não chegam a causar grande impacto, há pouca iniciativa em prevenir sua reincidência ou validar as soluções aplicadas. Assim, para que não haja dependência de decisões pessoais sobre quando registrar um problema é necessário estabelecer critérios que determinem as condições em que o registro de um problema é obrigatório.
Razão	Determinar um gatilho claro e impessoal para a atuação do processo na análise de incidentes, conforme citado na descrição.
Benefícios	• Promover a utilização do processo dentro da TI. • Assegurar a investigação e análise de incidentes considerados críticos. • Favorecer a criação de registros de erros conhecidos e a utilização da Base de Dados de Erros Conhecidos.

Quando um determinado incidente atender as condições listadas abaixo, um registro de problema deve obrigatoriamente ser realizado:

- Incidentes de prioridade 1 ou 2, cuja a categoria não possua erro conhecido associado.
- Incidentes que violaram o requisito de nível de serviço para resolução.

Em ambos casos, o analista de problema deve ser o técnico que realizou a resolução do incidente.

Política 03: Registro de erro conhecido

Descrição	Os erros conhecidos são problemas cuja causa raiz é conhecida e há uma solução para resolvê-lo. O conjunto dos seus registros forma a Base de Dados de Erros Conhecidos e desempenham um papel muito importante para a eficiência do processo de Gerenciamento de Incidentes. De maneira a maximizar a utilidade das informações sobre os erros conhecidos, o seu registro deve seguir um modelo. Este modelo determina os detalhes e aspectos do erro conhecido que devem ser anotados, mantendo um padrão consistente. Será usado um tipo específico de registro de conhecimento, denominado como "Problema/Solução".
Razão	Determinar um modelo para padronizar os registros de erro conhecido, evitando que sua qualidade seja totalmente dependente do profissional envolvido.

Benefícios

- Facilitar o registro, a gestão e organização do erro conhecido.
- Simplificar a pesquisa das informações e aspectos dos erros conhecidos.
- Evitar que determinadas informações importantes sobre os problemas e erros conhecidos não sejam registradas.

As seguintes informações devem ser registradas para os erros conhecidos:

- Serviços envolvidos;
- Resumo dos incidentes;
- Descrição dos sintomas;
- Procedimento de diagnóstico;
- Impacto observado;
- Lista cronológica dos eventos relacionados com os incidentes;
- Lista cronológica das ações desenvolvidas no tratamento dos incidentes;
- Lista cronológica das ações de investigação realizadas e seus resultados;
- Descrição do diagnóstico e da causa raiz;
- Solução para o erro.

Política 04: Base de Dados de Erros Conhecidos**Descrição**

A Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) é o repositório de informações sobre as situações em que os serviços de TI e seus componentes podem falhar e o que pode ser feito para restabelecer o seu funcionamento.

Estas informações estão organizadas em registros de Erros Conhecidos, armazenados na Base de Conhecimento, por este motivo, a BDEC conta com todas as funcionalidades de pesquisa, armazenamento e acesso que a Base de Conhecimento dispõe.

Razão

A BDEC disponibiliza um meio para que os profissionais envolvidos no atendimento de incidentes possam acessar e pesquisar soluções e informações que serão na sua resolução.

Benefícios

- Maior eficiência e eficácia para os processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas.
- Redução de retrabalho pela divulgação de solução para incidentes.
- Divulgação de conhecimento sobre os problemas e incidentes.
- Maior consistência e confiabilidade nas soluções aplicadas pelo seu uso repetido.

Política 05: A análise de causa raiz**Descrição**

A investigação da causa raiz é a principal atividade do processo de Gerenciamento de Problemas. Diversas decisões do gerente do processo dependem do resultado alcançado pela averiguação do problema.

Essa atividade é orientada pelas evidências e sintomas identificados. Ela busca encontrar a origem obscura dos incidentes e estabelecer meios para eliminar ou controlar a fonte do problema.

O Analista de Problema precisa ter conhecimento técnico amplo, ser imparcial, atencioso aos detalhes e preciso. Além disso, deve utilizar um método durante o seu trabalho.

A análise de causa raiz é a parte da investigação do problema que define o método a ser usado para se determinar a origem do problema, bem como define as diretrizes e premissas que o Analista de Problema deve observar durante o seu trabalho.

Razão

Um método eficaz e padronizado para a análise de causa raiz é necessário para estabelecer previsibilidade, confiabilidade e repetibilidade nas investigações dos problemas.

Benefícios

- Dar eficiência e eficácia a investigação de causa raiz de problemas.
- Permitir a realização de auditorias e verificações.
- Dar previsibilidade ao método, habilitando o seu controle.
- Possibilitar a realização de treinamentos.
- Evitar a influência de fatores pessoais na investigação.

As seguintes diretrizes devem ser observadas durante a análise da causa raiz:

- 1- Devem ser coletados dados que comprovem a hipótese antes de se determinar a causa raiz.
- 2- Não devem ser feitas previsões ou prognósticos sobre a causa do problema antes de se verificar os dados. Determinar uma causa antecipadamente leva a distorção dos fatos na tentativa de se comprovar a teoria sobre a falha.
- 3- Todos detalhes disponíveis devem ser levados em conta. Não se deve descartar dados, por mais óbvios que pareçam.
- 4- Dados e informações de problemas similares podem ser úteis e aprimoram a análise.
- 5- Apenas o que for absolutamente impossível deve ser descartado. O resto, por mais improvável que seja, pode ser a causa raiz.
- 6- O erro humano pode contribuir para a falha, mas raramente é sua única causa. Uma análise que indica somente erro humano, provavelmente foi incompleta. Isto leva a uma impressão de que pouco pode ser feito e a única solução seria a aplicação de ações disciplinares. Se houve erro humano, muito provavelmente há erro em procedimentos, treinamento e comunicação.
- 7- Personalizar problemas leva uma cultura de desconfiança e transmite uma mensagem de que não se deve comunicar problemas.

Política 06: Categorias de problemas

Descrição	A organização dos problemas em categorias é um ponto fundamental do seu gerenciamento. Categorizar os seus registros permite o rápido reconhecimento sobre os serviços afetados, especificar o grupo ou o analista para sua investigação, estabelecer prazos de atendimento e relacionar métricas sobre as ocorrências.
Razão	Organizar e distribuir os problemas de maneira eficiente.
Benefícios	• Aumentar a eficiência do processo. • Permitir a distribuição e organização dos registros de problemas. • Estabelecer ações predefinidas para o tratamento de problemas.

A estrutura de categoria para problemas segue a seguinte organização:

- 1- Serviço: Indicação do serviço principal afetado pelo problema;
- 2- Categoria: A ação para problemas será sempre “Investigar”. Esta ação é exclusiva para o tratamento de problemas.
- 3- Subcategoria: Indicação do componente do serviço que apresentou a falha.
- 4- Área: Indicação do elemento do componente afetado, caso se aplique.

Caso o problema seja registrado a partir de um incidente, os itens acima podem ser os mesmos.

Política 07: Prioridade, urgência e impacto

Descrição	A prioridade é uma informação que auxilia o Gerente de Problemas a decidir sobre a alocação de recursos e o predomínio das diversas necessidades. Ela indica o que é mais urgente e importante. Para precisar a prioridade de maneira adequada, deve-se levar em conta as diferentes dimensões do problema. Itens como: • A urgência e impacto dos incidentes relacionados; • A amplitude geral do impacto; • Os processos de negócio; • Os serviços envolvidos. Por essa razão, pode-se levar um tempo considerável para se estabelecer um conhecimento sobre todo o cenário do problema e não é possível aguardar esse processo, já que a urgência e o impacto de um problema são declarados no seu registro. Assim, esta política define como a prioridade inicial do problema é estabelecida. Porém, como o entendimento sobre o problema pode mudar, o Gerente de Problema tem a autoridade para a qualquer momento, alterar a prioridade fixada.
Razão	Dar celeridade ao início do processo de atendimento de problemas, e ao mesmo tempo, conceder flexibilidade para a organização do seu trabalho.
Benefícios	• Permitir ajustar as ações do processo às necessidades de negócio. • Comunicar sobre o cenário geral dos problemas em tratamento. • Classificar os problemas por sua relevância, possibilitando ao Gerente de Problemas organizar seus recursos. • Determinar a importância dos problemas de maneira pessoal.

As seguintes diretrizes devem ser observadas na priorização de problemas:

- As classes de impacto e urgência de um problema seguem a mesma organização da política da priorização de um incidente. A saber:
 - Impacto:
 - Serviço;
 - Fórum;
 - Setor;
 - Usuário.
 - Urgência:
 - Crítico.
 - Alta.
 - Média.
 - Baixa.

Política 8: Equilíbrio entre o impacto e a solução do problema.

Descrição	Um problema pode ter diversas soluções. Sua variedade é determinada pelas opções de funcionamento e configuração de produtos, pelo conhecimento do Analista de Problemas, pelas condições e complexidade do ambiente operacional. Dessa forma, o processo tem o desafio de produzir soluções e também de escolhê-las. Portanto, a definição de diretrizes para a escolha entre soluções dá consistência ao processo.
Razão	Estabelecer critérios impessoais para a escolha de qual solução aplicar para resolver o problema.
Benefícios	• Rapidez na decisão de qual solução é mais adequada para resolver o problema. • Estabelecer critérios para a decisão.

Os seguintes pontos devem ser considerados na escolha de qual solução aplicar para resolver um problema.

- Aplicabilidade
 - A solução é apropriada e adequada para o tamanho do problema?
 - As ações atuam diretamente na causa raiz e nos sintomas identificados?
 - A solução tem o objetivo resolver o problema específico para o qual foi projetada?
- Exequibilidade
 - Há os recursos e conhecimento para aplicação dos procedimentos técnicos necessários?
 - Qual a complexidade de sua execução? Quantas equipes técnicas e passos são necessários para sua conclusão?
 - Como os efeitos da solução podem ser verificados?
- Flexibilidade
 - Em caso de falha, há mecanismos para retornar o serviço para um estado funcional?
 - Os efeitos colaterais esperados podem ser contidos?
- Demais considerações:
 - Desconfiar de soluções consideradas perfeitas. Se houvesse tal solução, provavelmente não haveria o problema.
 - Sempre há o risco de que a aplicação de soluções pode levar a outros problemas e incidentes.

- Em caso de dúvida, buscar a opinião e visão de diferentes especialistas.
- Dados históricos e lições apreendidas são importantes guias para a tomada de decisão.

7. Papéis e Responsabilidades

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Problema proposto para a TI:

Dono do Processo – Secretário da SETIC	
Perfil	Profissional com perfil de Gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDFT.
Objetivos	Garantir a sustentabilidade do processo de Gerenciamento de Problema no âmbito da Diretoria de Sistemas e Informação do TJDFT.
Tarefas/Atividades	Não existem tarefas no processo relacionadas a esse papel.
Responsabilidades / Autoridades	• Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio do processo; • Deliberar acerca da alocação de recursos no processo; • Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito processo.

Gerente de Problema – Subsecretários das áreas	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Experiência comprovada em gestão de Processos de Gerenciamento de Serviço de TI, definição de métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho de processo e elaboração de relatórios de desempenho de processo; • Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI; • Capacidade analítica para tomar decisões e propor melhorias no âmbito da gestão do Processo de Gerenciamento de Problema. • Habilidade de pensar analiticamente, desenvolver modelos abstratos e estabelecer relação de causa e efeito. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDFT, visto a necessidade de lidar com equipes terceirizadas.
Objetivos	• Gerenciar a execução do processo de Gerenciamento de Problema no âmbito da TI do TJDFT.

Tarefas/Atividades	• Monitorar a execução do processo; • Aferir os indicadores de desempenho do processo; • Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo; • Manter o registro de melhorias do processo (<i>CSI Register</i>). • Decidir sobre o encerramento da investigação, em casos de não conclusão sobre a causa raiz. • Decidir sobre a aplicação da solução proposta. • Encerrar o registro de problema.
Responsabilidades / Autoridades	• Priorizar e planejar problemas registrados pelos Coordenadores de Problemas. • Comunicar-se com os participantes, se necessário. • Informar o Gerente de Mudanças, se necessário. • Adiar problemas, se necessário. • Decidir sobre investigações de erros conhecidos. • Registrar requisições de mudança ou requisições de serviço para solucionar erros conhecidos. • Realizar revisões de problemas e documentar as lições aprendidas. • Fechar problemas e informar os participantes. • Monitorar o progresso da Resolução de Problemas e Erros Conhecidos, e tomar as medidas necessárias.

Coordenador de Problema – Supervisor das áreas envolvidas	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Profissional técnico e especialista em infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas. Nesse perfil são contemplados os profissionais de segundo e terceiro níveis, além de fornecedores. • Boa capacidade de comunicação e organização. • Capacidade de pensar analiticamente e desenvolver modelos abstratos. • Capacidade de correlacionar eventos e desenvolver relações de causa e efeito. Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
Objetivos	Coordenar a execução do processo de Gerenciamento de Problema no âmbito da TI do TJDF.
Tarefas/Atividades	• Registrar o problema. • Contribuir com o Analista de Problema durante a investigação e resolução do problema.

Responsabilidades/ Autoridades	• Realizar análises periodicamente para ver se novos problemas precisam ser registrados. • Registrar problemas. • Designar trabalhos a Analistas de Problemas e coordenar o processo de Análise de Causas Raiz. • Registrar erros conhecidos. • Informar o Gerente de Problemas. • Designar erros conhecidos ao Analista de Problemas. • Validar soluções propostas para erros conhecidos. • Validar o resultado de mudanças fechadas e fechar erros conhecidos. • Validar se um problema está solucionado.
---	---

Analista de Problema	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Profissional técnico e especialista em infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas. Nesse perfil são contemplados os profissionais de segundo e terceiro níveis, além de fornecedores. • Boa capacidade de comunicação e organização. • Capacidade de pensar analiticamente e desenvolver modelos abstratos. • Capacidade de correlacionar eventos e desenvolver relações de causa e efeito. • Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
Objetivos	Realizar a investigação de problemas para identificar a sua causa raiz e desenvolver soluções para corrigir e prevenir a sua recorrência.
Tarefas/Atividades	• Investigação e diagnóstico do problema. • Resolver o problema. • Registrar o erro conhecido.
Responsabilidades/ Autoridades	• Investigar e diagnosticar problemas designados em busca de soluções de contornos e/ou causas raiz. • Revisar e aceitar ou rejeitar erros conhecidos designados. • Investigar e diagnosticar erros conhecidos designados e propor soluções e soluções de contorno. • Implementar ações corretivas e fechar erros conhecidos.

Comunicador do Problema	
Perfil	Qualquer profissional da TI que identifique e registre um problema.
Objetivos	Comunicar a existência de um problema, solicitando sua análise e solução.
Tarefas/Atividades	- Registrar o problema. - Contribuir com o Analista de Problema durante a investigação e resolução do problema.
Responsabilidades/Autoridades	Registrar as informações de maneira clara e precisa no registro de problema.

8. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI)

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

- *Responsible* (Responsável):
 - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
 - É o dono da atividade;
 - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
 - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos;
 - Cada atividade só pode possuir um *Accountable*.
- *Consulted* (Consultado):
 - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade;
 - As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.
- *Informed* (Informado):
 - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

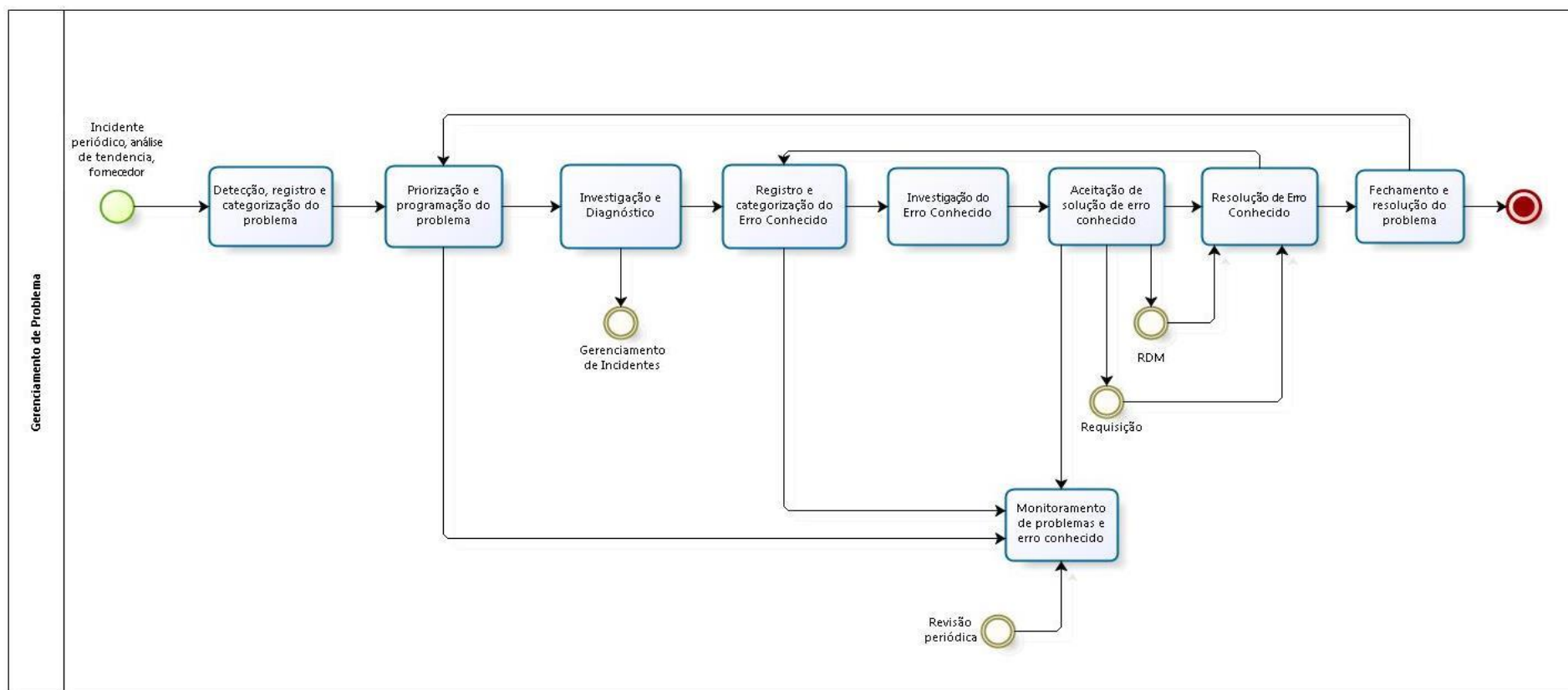
A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas:

Atividade	Dono do Processo	Gerente de Problema	Coordenador do Problema	Analista do Problema	Coordenador de mudança
Deteção, Registro e Categorização do Problema.	I	A/I	R		
Priorização e planejamento do problema	I	A/R	C		
Investigação e diagnóstico	I	A	R	R	
Registrar e categorizar erro conhecido	I	A	R		
Investigação de erro conhecido	I	A	R		
Aceitar solução de erro conhecido	I	A/R	R		
Resolução de erro conhecido	I	A	R	R	R
Revisar e concluir problema	I	A/R	C		
Monitoramento de erro conhecido e problema.	I	A/R	C		

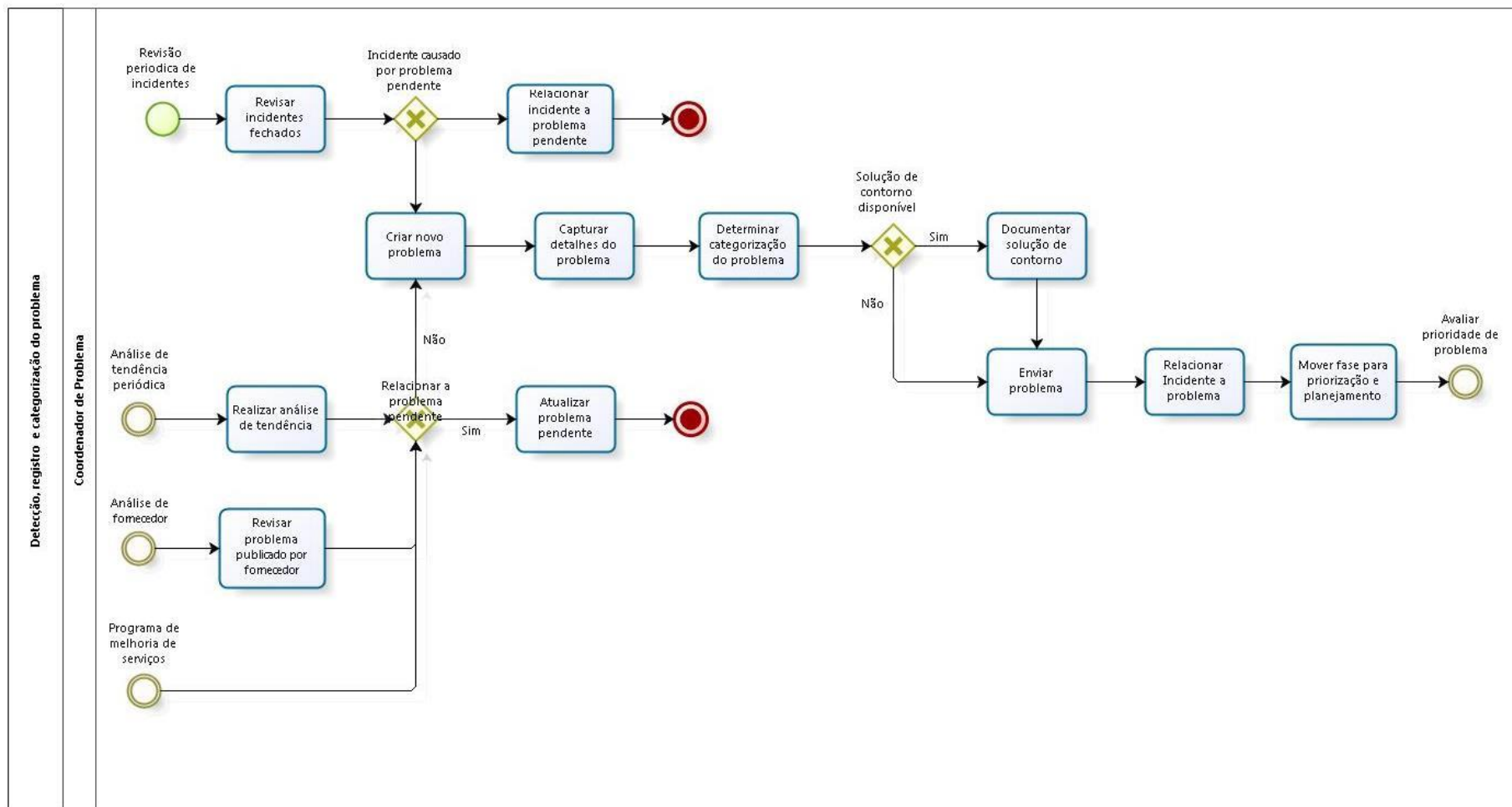
Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

9. Fluxo do Processo

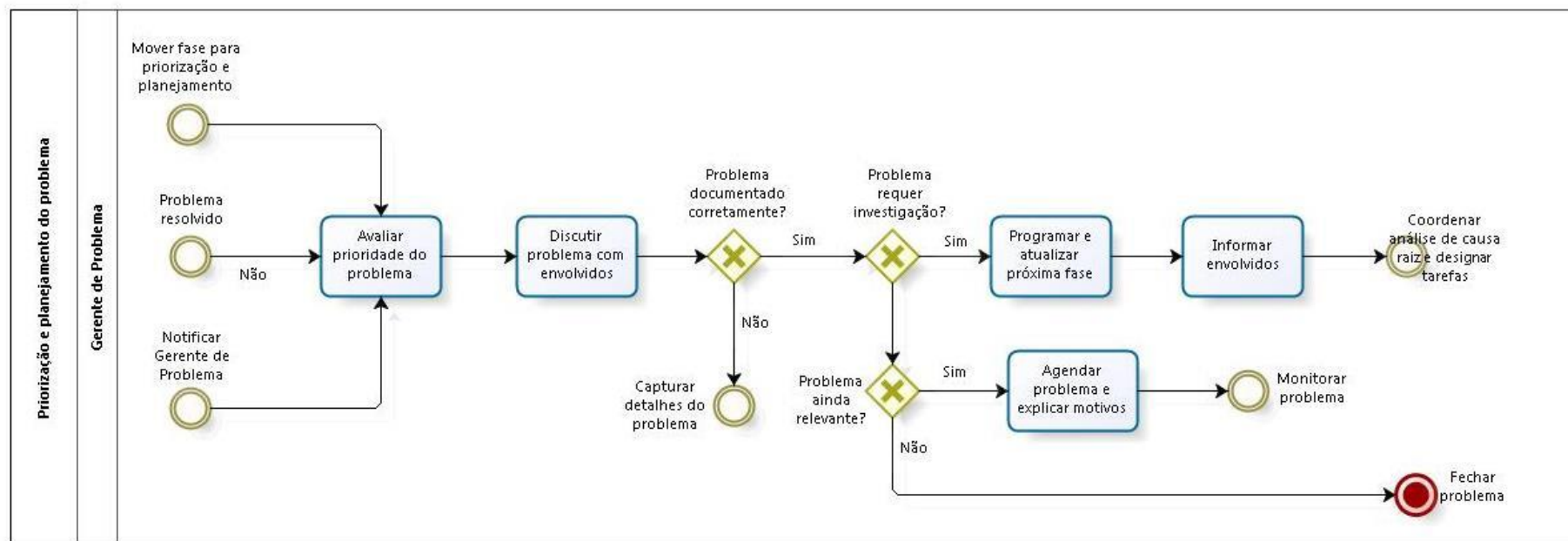
Fluxo Macro



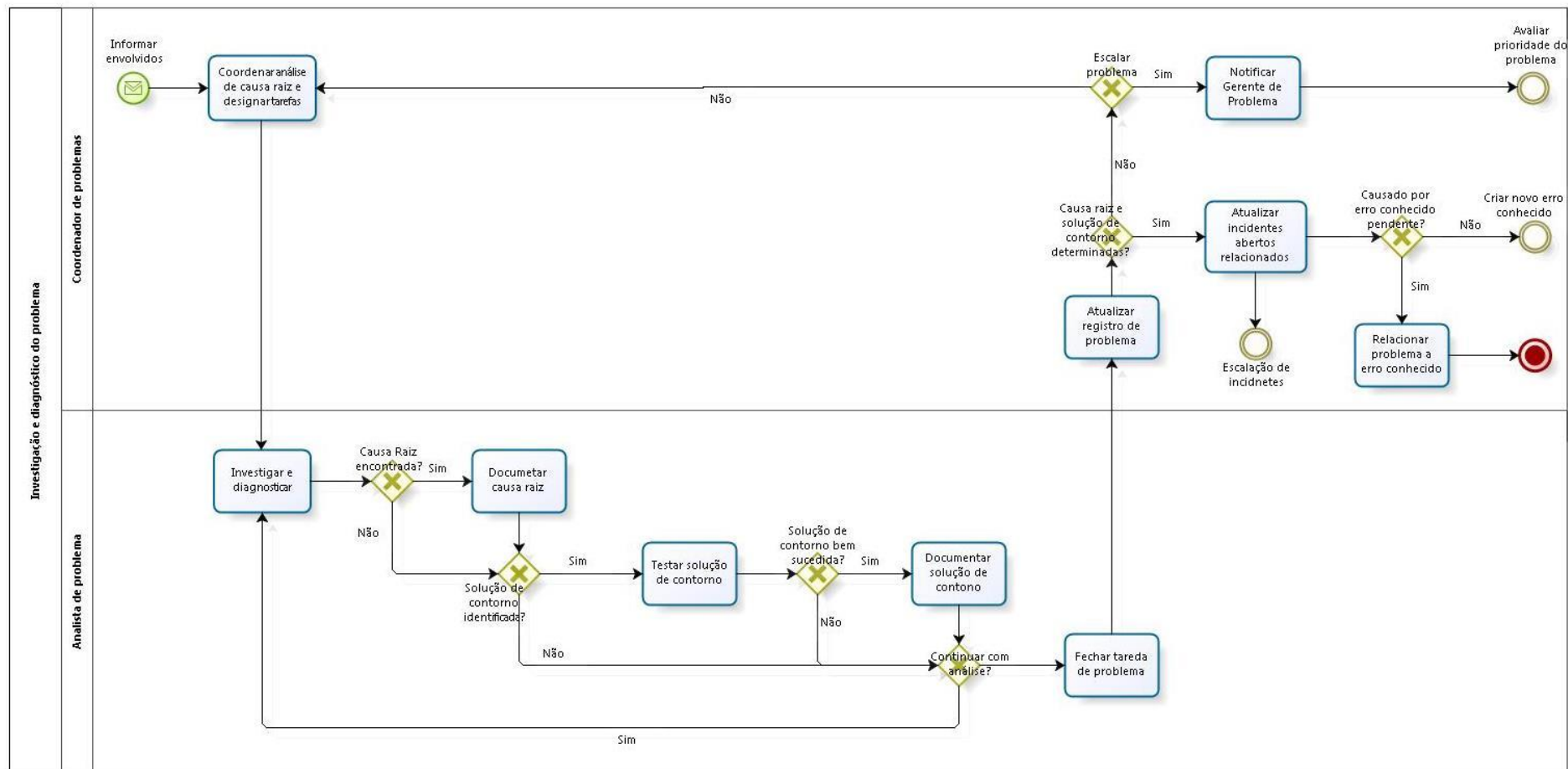
Detecção, registro e categorização do problema



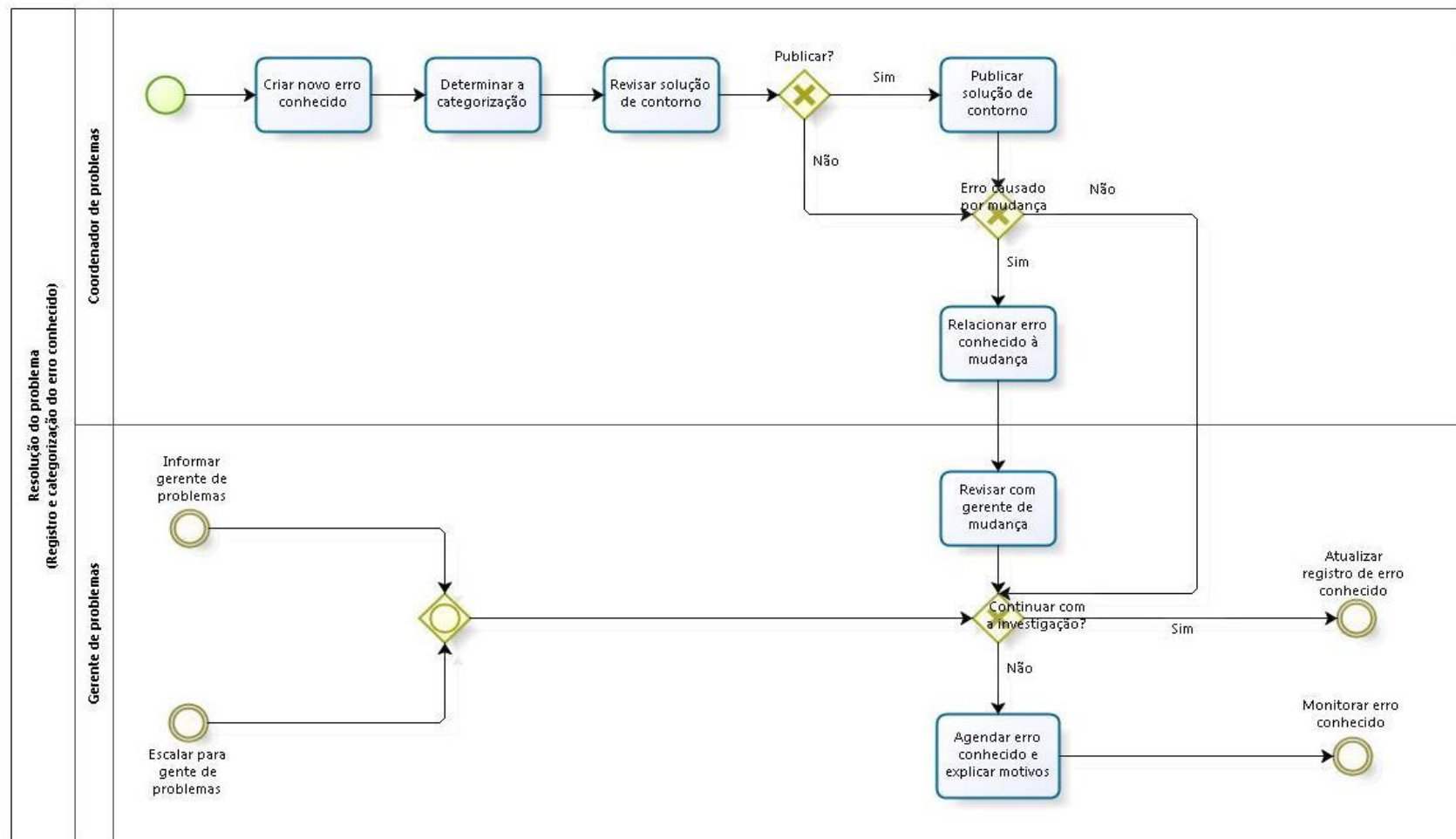
Priorização e planejamento do problema



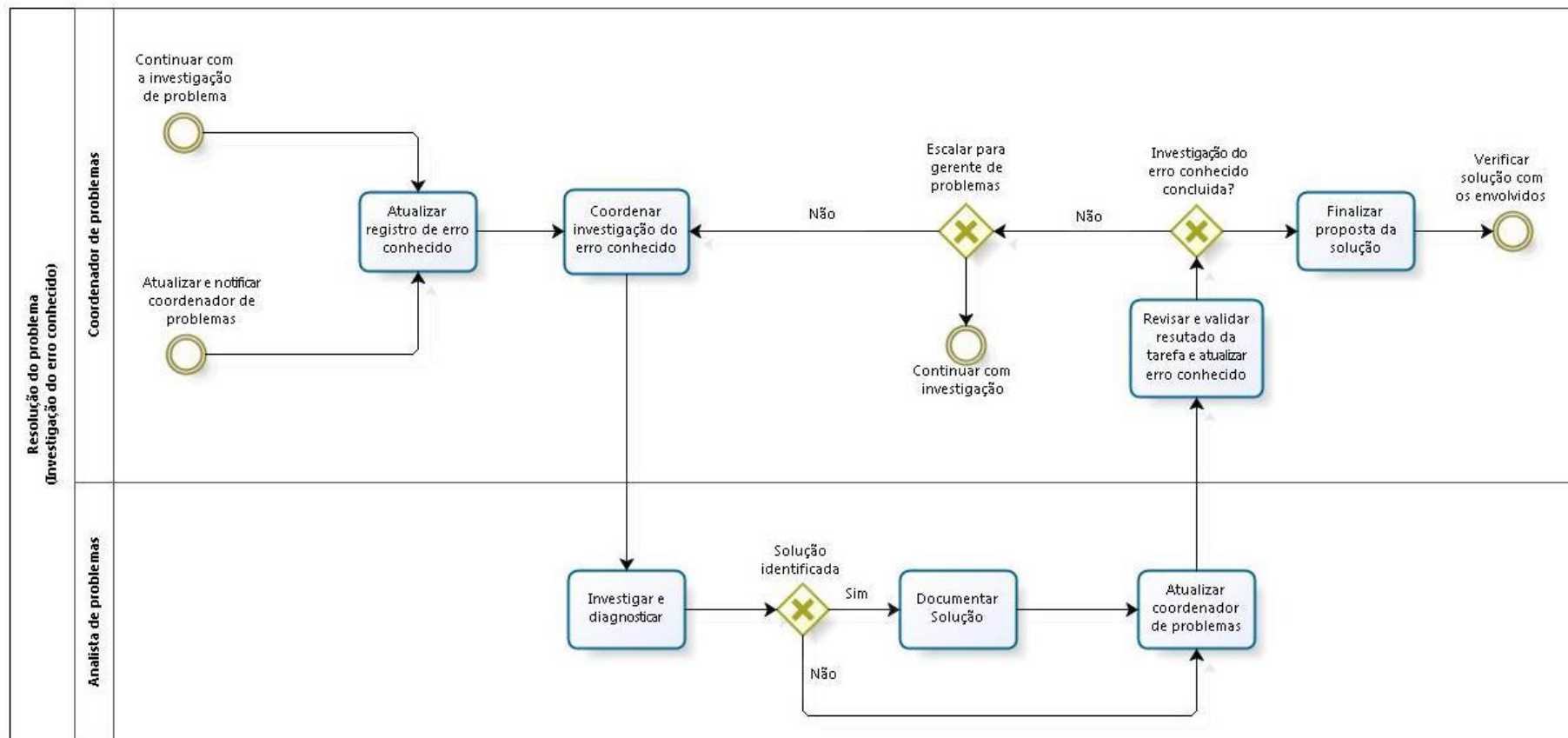
Investigação e diagnóstico do problema



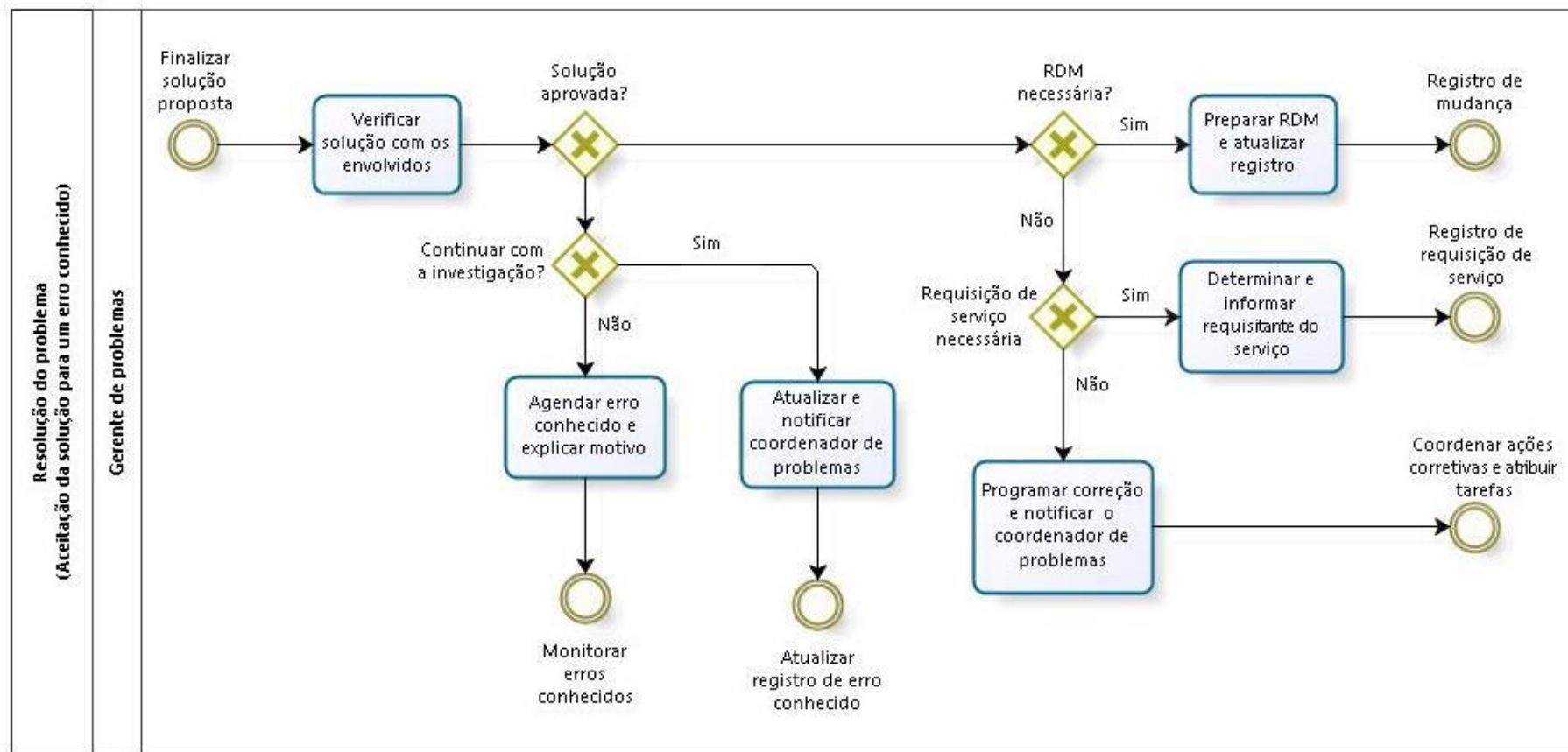
Resolução do problema (Registro e categorização de erro conhecido)



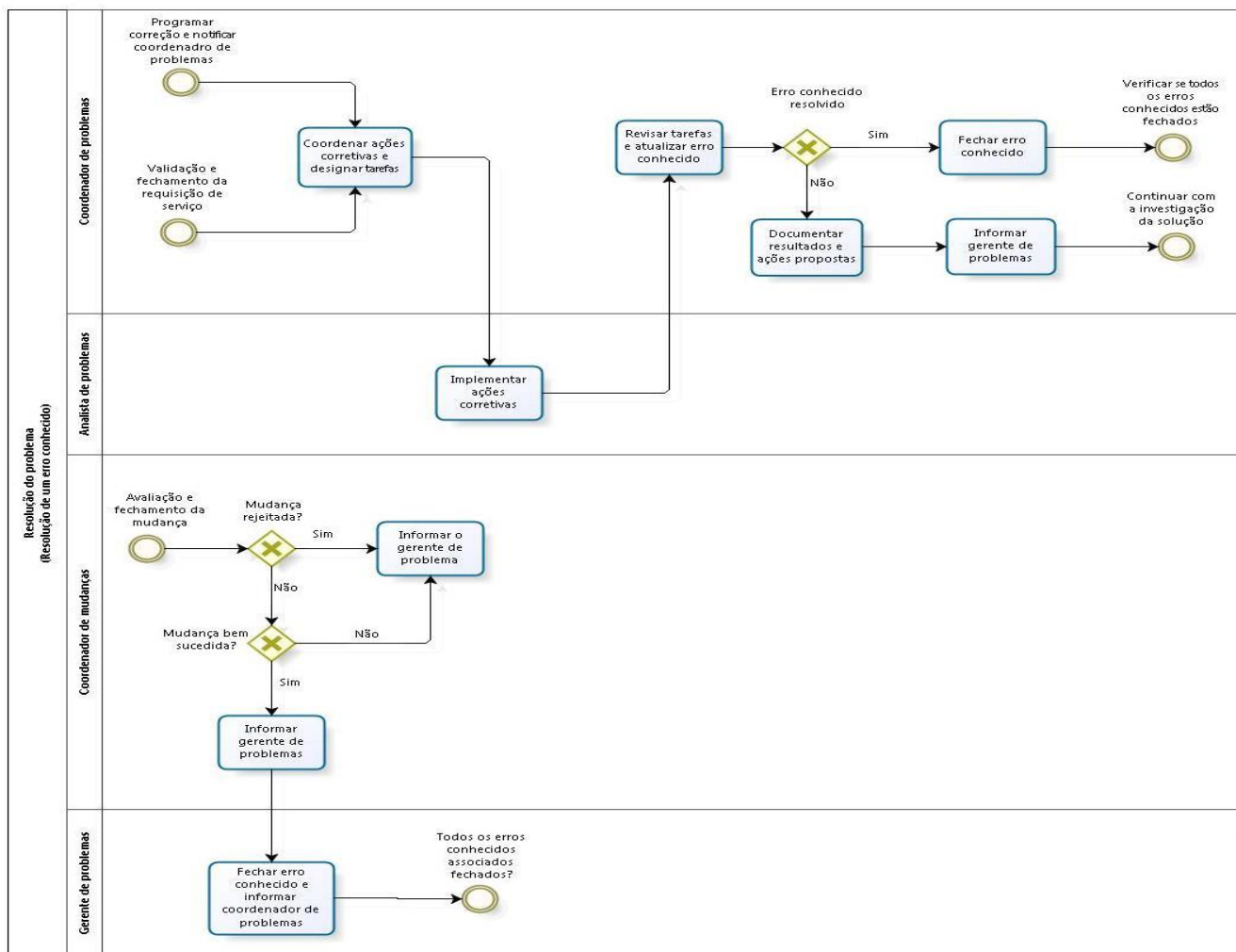
Resolução do problema (Investigação do erro conhecido)



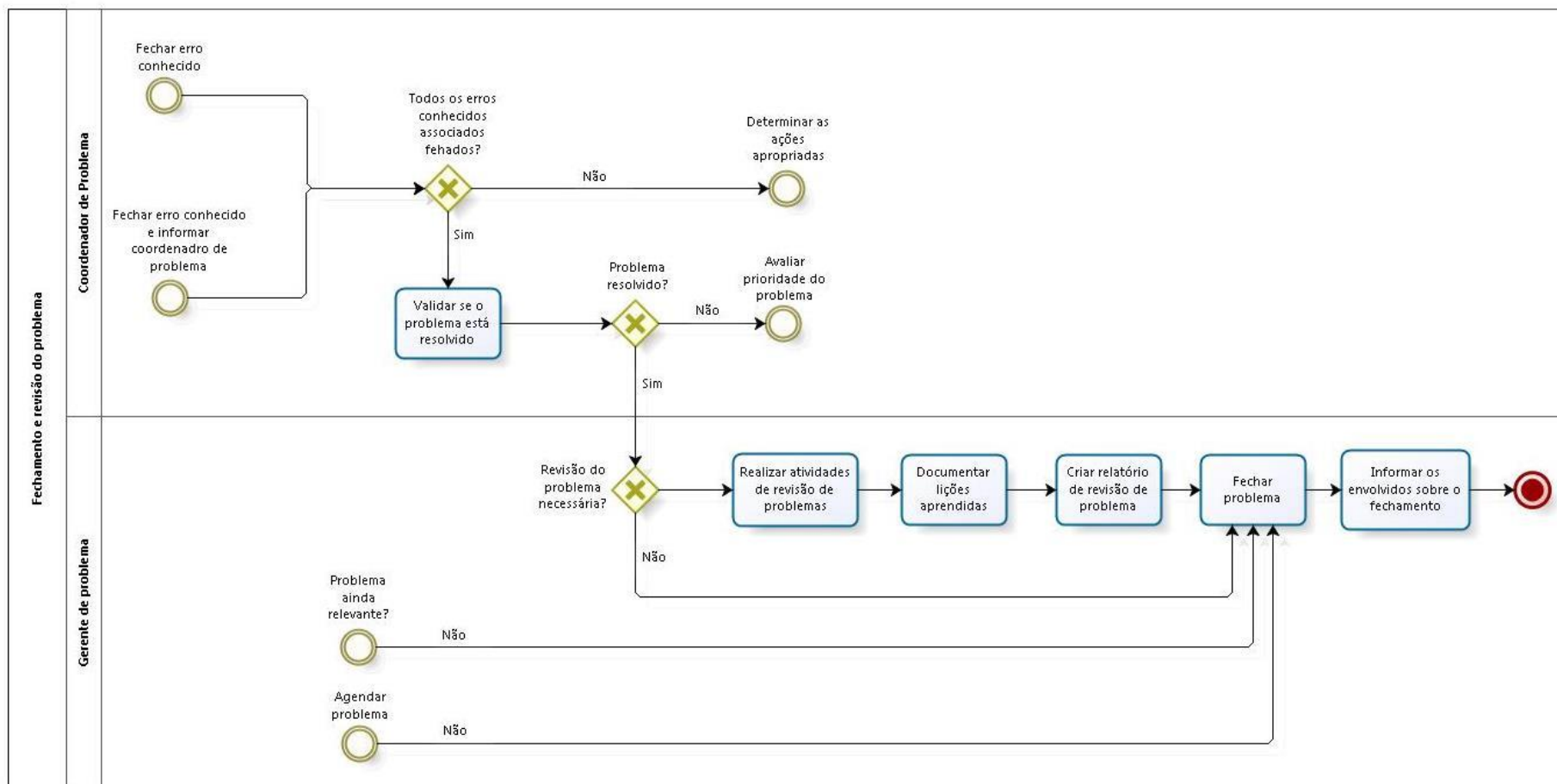
Resolução do problema (Aceitação da solução para um erro conhecido)



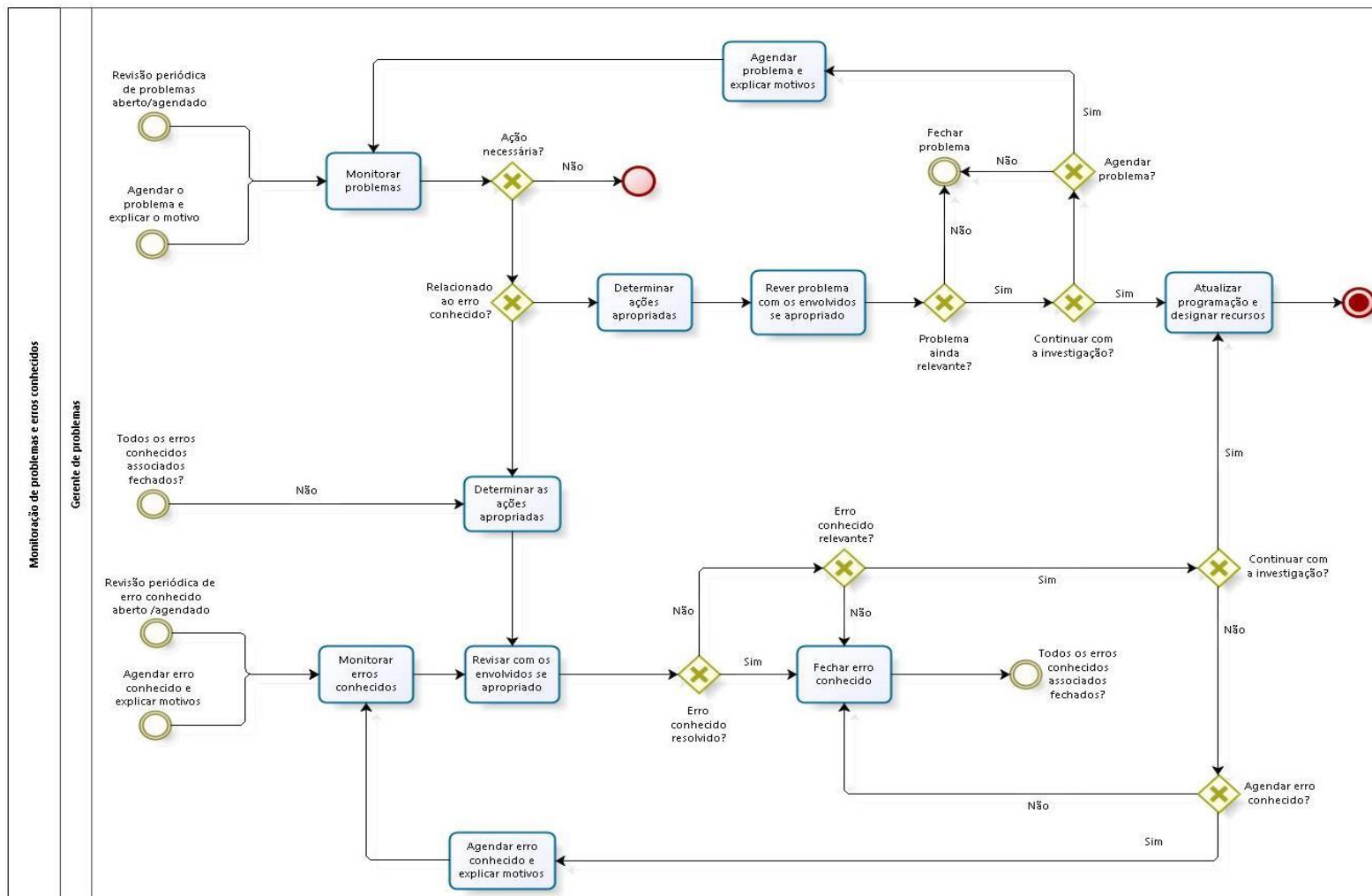
Resolução do problema (Resolução de um erro conhecido)



Fechamento e revisão do problema



Monitoração de problemas e erros conhecidos



10. Atividades do Processo

A seguir são documentadas as atividades do processo de Gerenciamento de Incidentes:

10.1 Detecção, Registro e Categorização do problema.

O processo de detecção, registro e categorização de problemas começa quando o Coordenador de Problemas determina que um registro de problema precisa ser aberto para investigar um problema existente ou potencial. Esse processo pode ser iniciado em resposta a um único incidente ou a uma série de incidentes relacionados, além de poder ser o resultado da investigação proativa de um problema potencial.

Atividade: Revisar incidentes fechados	
Descrição:	Periodicamente, o Coordenador de problema deve rever os incidentes fechados para detectar novos problemas ou relacionar incidentes a problemas existentes que não foram resolvidos. Análise de dados de incidentes pode revelar que incidentes semelhantes ou recorrentes são relatados, o que significa que uma correção permanente deve ser encontrada. Selecione incidentes desde a última avaliação, utilizando os seguintes critérios: • Incidentes graves (alto impacto) • Incidentes resolvidos por meio de uma solução alternativa ou solução temporária não corresponde a nenhum problema. • Suspeita de problema (como identificado pelas partes interessadas) • Os candidatos para problemas Todos os incidentes fechados não resolvidos através de uma solução definitiva, correção temporária, ou solução de contorno precisa ser combinado com os problemas existentes, ou um novo problema deve ser criado.
Entrada	Incidentes fechados.
Saída	Problemas detectados.
Responsável	Coordenador de Problema

Atividade: Relacionar incidente a Problema pendente	
Descrição:	Se o incidente é causado por um problema pendente, o incidente tem de ser associado ao problema. Se necessário, o problema é atualizado e o analista de problemas é notificado (por exemplo, quando uma solução de contorno for aplicada).
Entrada	Incidente em investigação.
Saída	Incidente relacionado a problema.
Responsável	Coordenador de Problema

Atividade: Criar novo problema

Descrição:	Se não houver problema previamente estabelecido, um novo problema é criado (por exemplo, com base no incidente selecionado). Detalhes do incidente são copiados para o problema. Um novo problema pode ser criado a partir de um incidente registrado (reativa) ou de forma proativa, identificando problemas e erros conhecidos antes de ocorrer incidentes.
Entrada	Problema detectado.
Saída	Problema registrado.
Responsável	Coordenador de Problema

Atividade: Capturar detalhes do Problema

Descrição:	Depois que um problema for identificado ou detectado, ele deve ser devidamente registrado. O Gerente de Problemas preenche os detalhes do problema (alguns campos são copiados do incidente relacionado). Uma breve descrição é adicionada ou atualizada para definir o problema em mais detalhes. O problema deve ser descrito em termos de sintomas e impacto do problema a partir de uma perspectiva de negócio. Gravando detalhes do problema consiste nas seguintes atividades: • Determinar serviço afetado (s) e itens de configuração; • Determinar o impacto sobre o negócio; • Fornecerá um código de impacto e a descrição; • Determinar os tipos de modelo, versão ou IC que tenham este problema específico; • Determinar as condições específicas em que uma interrupção do serviço pode ocorrer.
Entrada	Problema registrado.
Saída	Detalhes do problema registrado.
Responsável	Coordenador de Problema

Atividade: Determinar a categorização do problema

Descrição:	Determinar a categoria correta para o problema.
Entrada	Detalhes do problema registrado.
Saída	Categoria de problema selecionado.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Documentar solução de contorno

Descrição:	Documentar a solução identificada do incidente relacionado.
Entrada	Incidente com solução de contorno identificada.
Saída	Solução de contorno documentada.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Enviar problema

Descrição:	Rever e completar os detalhes do problema, incluindo uma descrição. Salvar o problema e atualizar a fase de problema, priorização, atribuição e programação do problema, em seguida, a prioridade será apresentada com base no código de impacto e urgência.
Entrada	Problema com as informações preenchidas.
Saída	Problema enviado para atendimento.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Relacionar Incidentes ao problema

Descrição:	Procurar incidentes que são causados por este problema e relacionar estes incidentes para o novo problema.
Entrada	Problema registrado.
Saída	Incidentes relacionados ao problema.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Mover fase para priorização e planejamento

Descrição:	Atualizar a fase de Priorização e Planejamento e salvar o registro.
Entrada	Problema em atendimento.
Saída	Problema em fase de priorização e planejamento.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Realizar análise de tendência

Descrição:	Revisar eventos e dados de monitoramento (por exemplo tendências, desempenho e disponibilidade). Identificar potenciais problemas, tais como problemas de capacidade e desempenho. Analisar os dados fornecidos pela disponibilidade, capacidade e gerenciamento de segurança para determinar possíveis problemas.
Entrada	Problema em fase de priorização e planejamento.
Saída	Análise de tendência realizada.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Revisar problemas publicados pelo fornecedor

Descrição:	Revisar as informações de fornecedores periodicamente para identificar problemas e erros conhecidos (isto é, os erros conhecidos descoberto e publicado por provedores). Um exemplo do item é uma falha de segurança conhecida.
Entrada	Problema em atendimento.
Saída	Problemas publicados pelo fornecedor revisado.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Atualizar problema pendente

Descrição:	Atualizar problemas pendentes (e os erros conhecidos relacionados) com informações e detalhes capturados a partir de fornecedores e outras fontes. Após a atualização, as partes interessadas e Analista Problema responsável podem ter de ser informado de novas ideias.
Entrada	Problema em atendimento.
Saída	Problema pendente atualizado.
Responsável	Coordenador de problema.

10.2 Priorização e planejamento do problema

O processo de priorização e planejamento de problemas lhe dá a oportunidade de estabelecer a prioridade dos problemas e de planejar atividades de resolução, como a definição de prazos para a análise da causa raiz, a investigação de soluções e as datas previstas de resolução.

Atividade: Avaliar prioridade do Problema

Descrição:	A prioridade do problema é avaliada com base no impacto, urgência, gravidade, frequência e risco. Por exemplo, a frequência de incidentes recorrentes podem influenciar a urgência para resolver o problema, também pode ser necessária uma avaliação de risco. Devido a limitações de recursos, é importante concentrar-se nos problemas que têm o maior impacto sobre o negócio (por exemplo, disponibilidade de serviços, riscos e satisfação do cliente).
Entrada	Problema registrado.
Saída	Prioridade do problema avaliada.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Discutir problemas com os envolvidos

Descrição:	Discutir o problema com as partes interessadas durante uma reunião de problema e chegar a um acordo sobre a prioridade para resolver o problema.
Entrada	Problema registrado.
Saída	Problema priorizado pelas partes interessadas.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Programar e atualizar próxima fase

Descrição:	Determinar os prazos para as etapas de problema. Datas alvo são determinadas com base na prioridade e impacto sobre os serviços afetados. Este planejamento também considera se uma solução de contorno ou solução definitiva está disponível. O problema é atribuído ao grupo responsável. Em seguida atualiza o Problema para a próxima fase de Investigação e Diagnóstico.
-------------------	---

Entrada	Problema priorizado pelas partes interessadas.
Saída	Problema encaminhado para a próxima fase.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Informar envolvidos

Descrição:	Informar as partes interessadas do planejamento e recursos atribuídos para investigar o problema.
Entrada	Problema encaminhado para a próxima fase.
Saída	Informação dos envolvidos realizada.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Agendar o problema e explicar os motivos

Descrição:	Agendar o problema para um período de tempo especificado. Documentar o motivo e atualizar o status do problema para o status agendado. Periodicamente, o Gerente de Problemas analisa os problemas agendados para determinar ações apropriadas.
Entrada	Necessidade de agendar o problema.
Saída	Problema agendado.
Responsável	Gerente de Problema.

10.3 Investigação e diagnóstico

O procedimento de investigação e diagnóstico de problemas tem o objetivo de identificar a causa raiz de um problema. Quando apropriado, o Gerenciamento de Problemas deve desenvolver e manter soluções de contorno para permitir que o Gerenciamento de Incidentes auxilie na restauração dos serviços.

Atividade: Coordenar Análise de Causa Raiz e Designar tarefas

Descrição:	Determinar as habilidades e os recursos necessários para investigar o problema. Criar e atribuir tarefas para a análise do Problema. A data de vencimento para a tarefa atribuída é preenchido pelo Coordenador problema. Recursos adicionais podem ser utilizados para esta análise (por exemplo, contato de fornecedores e outros especialistas). Monitorar as tarefas de problemas pendentes.
Entrada	Investigação de Causa raiz em andamento.
Saída	Análise de causa Raiz e tarefas coordenada.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Investigar e Diagnosticar

Descrição:	O Analista de problema analisa a tarefa de problema e investiga e diagnostica o problema. Ele determina a solução de contorno e encontra a causa raiz.
Entrada	Investigação de Causa raiz em andamento.
Saída	Execução de investigação e diagnóstico iniciada.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Documentar Causa Raiz

Descrição:	Documentar a causa raiz na tarefa de problema. A tarefa de problema pode ser fechada e o Coordenador de Problema informado sobre o progresso.
Entrada	Causa Raiz identificada.
Saída	Causa Raiz documentada.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Testar Solução de contorno

Descrição:	Testar a solução identificada para avaliar a aptidão para a resolução de incidentes relacionados.
Entrada	Solução de contorno identificada.
Saída	Solução de contorno testada.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Documentar Solução de contorno

Descrição:	Atualizar a solução de contorno e informar as partes interessadas.
Entrada	Solução de contorno testada.
Saída	Solução de contorno documentada.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Fechar tarefa de problema

Descrição:	O Analista de Problema fecha a tarefa e documenta os resultados. Se for o caso, o analista de problemas também documenta as razões da causa raiz não ter sido identificada. Se o analista de problemas não consegue encontrar a causa raiz a tarefa pode ser fechada.
Entrada	Causa Raiz ou Solução de contorno identificada.
Saída	Problema fechado.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Atualizar registro de problema

Descrição:	O Coordenador de Problema monitora o progresso das tarefas relacionadas a um registro de problema. Todas as tarefas fechadas são analisadas e detalhes da solução de contorno e Causa Raiz da tarefa são validados. O Coordenador de Problema atualiza os campos relevantes sobre o registro de Problema.
Entrada	Problema fechado.
Saída	Problema atualizado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Notificar o Gerente de Problema

Descrição:	Escalar para o Gerente de Problemas e informar que são necessários recursos adicionais para resolver o problema. Feito isso deve-se modificar a fase do problema para a fase anterior (Planejamento e Priorização de Problema).
Entrada	Problema fechado.
Saída	Gerente de problemas notificado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Atualizar qualquer incidente aberto relacionado

Descrição:	Atualizar quaisquer incidentes em aberto relacionadas e aconselhar o Analista de Incidente atribuído que uma das causas raiz e/ou solução de contorno foi identificada. (Uma atualização será feita no Log de atividade no registro de incidentes quando o registro de problemas é salvo com uma solução de contorno for atualizado).
Entrada	Problema fechado.
Saída	Incidentes relacionados atualizados.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Relacionar problema ao erro conhecido e atualizar

Descrição:	O problema é movido para a fase de resolução de problemas e relacionado ao registro de erro conhecido existente. A resolução do problema depende da resolução deste erro conhecido (já atribuído a um Coordenador de Problemas).
Entrada	Problema fechado.
Saída	Problema relacionado a erro conhecido.
Responsável	Coordenador de Problema.

10.4 Resolução do problema

Quando a fase de investigação e diagnóstico de Gerenciamento de Problemas tiver identificado a causa raiz de um incidente, a fase de resolução do problema será iniciada. A fase de resolução do problema inclui atividades de erro conhecido, desde a criação até a descoberta de uma solução para um erro conhecido.

10.4.1 Resolução do problema (Registro e categorização do erro conhecido)

O processo de registro em log e categorização de erros conhecidos inclui a criação de registros de erro conhecido e a elaboração da descrição da causa subjacente e da possível solução de contorno (se esta for identificada).

Atividade: Criar novo Erro Conhecido

Descrição:	Depois que o problema for diagnosticado com sucesso, um novo registro de erro conhecido é criado usando detalhes do problema. Documentar os detalhes do erro conhecido, incluindo a causa raiz e ICs que estão em falta.
Entrada	Problema diagnosticado.
Saída	Erro Conhecido registrado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Determinar Categorização

Descrição:	Determinar a categorização da causa raiz, que é inicialmente copiado do problema.
Entrada	Erro Conhecido registrado.
Saída	Erro Conhecido categorizado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Revisar solução de contorno

Descrição:	Revisar a solução de contorno para determinar se ela deve ou não ser publicada.
Entrada	Solução de contorno identificada.
Saída	Solução de contorno revisada.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Publicar solução de contorno

Descrição:	Atualizar a solução de contorno documentada no erro conhecido e problema, publicar e informar as partes interessadas.
Entrada	Solução de contorno revisada.

Saída	Solução de contorno publicada.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Relacionar erro conhecido à mudança

Descrição:	Relacionar a causa raiz para a mudança original que causou o problema.
Entrada	Erro conhecido identificado.
Saída	Erro conhecido relacionado a mudança.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Revisar com Gerente de Mudança

Descrição:	Notificar o Gerente de Mudanças e determinar ações corretivas, tais como remediar ou reimplementação da mudança. Dependendo do resultado da ação corretiva a investigação da solução continua.
Entrada	Erro conhecido relacionado a mudança.
Saída	Erro conhecido relacionado revisado pelo Gerente de Mudança.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Agendar Erro conhecido e explicar motivo

Descrição:	O problema e erro conhecido são agendados por um período de tempo especificado pela atribuição de uma prioridade baixa. Após o período de tempo especificado, o problema é revisto para determinar os próximos passos.
Entrada	Necessidade de agendamento do Erro Conhecido.
Saída	Erro Conhecido agendado.
Responsável	Gerente de Problema.

10.4.2 Resolução do problema (Investigação do erro conhecido)

O processo de investigação de erros conhecidos tem o objetivo de definir uma correção temporária ou uma solução permanente para o erro conhecido. Diferentes alternativas de solução podem ser avaliadas até que uma solução definitiva possa ser proposta ao Gerente de Problemas.

Atividade: Atualizar Registro de Erro Conhecido

Descrição:	O Coordenador de Problema atribui um ou mais tarefas de erro conhecidos para Análise de Problemas para investigar e determinar soluções ou correções apropriadas para o erro conhecido.
Entrada	Erro Conhecido em análise.
Saída	Registro de Erro Conhecido atualizado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Coordenar Investigação do Erro Conhecido

Descrição:	O Coordenador de Problema atribui um ou mais tarefas de erro conhecidos para os analistas de problema investigar e determinar soluções ou correções apropriadas para o Erro Conhecido. Ele deve inserir uma data alvo para a tarefa, rever as informações copiadas através do registro de Erro Conhecido e atualizar conforme o caso.
Entrada	Registro de Erro Conhecido atualizado.
Saída	Investigação do Erro Conhecido coordenado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Investigar e Diagnosticar

Descrição:	• Determinar solução para o erro; • Determinar possíveis soluções ou correções de contorno para o erro conhecido; • Dependendo da prioridade e/ou impacto do erro conhecido, o foco na definição de uma solução de contorno que pode ser proposto ou implementado dentro de um curto espaço de tempo. Soluções de contorno servem como uma alternativa temporária para fornecer recuperação para o serviço afetado ou como uma melhoria temporária do serviço nos casos em que uma correção definitiva ainda não está disponível ou viável. Se a solução de contorno deve ser implementada através de uma mudança, esta deve ser considerada como um candidato a solução definitiva. O analista de problemas determina se é capaz de resolver o erro ou se são necessários recursos adicionais (isto é, habilidades e tempo).
Entrada	Registro de Erro Conhecido atualizado.
Saída	Investigação e Diagnóstico em andamento.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Documentar solução

Descrição:	Documentar a solução, incluindo uma avaliação de impacto, uma estimativa dos custos, e os recursos necessários para implementar a solução.
Entrada	Solução Proposta revisada.
Saída	Solução documentada.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Atualizar Coordenador de Problemas

Descrição:	Atualizar o Coordenador de problema das ações realizadas.
Entrada	Documento de Solução proposta finalizado.

Saída	Coordenador de Problemas atualizado.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Revisar e validar os resultados da tarefa e atualizar Erro Conhecido

Descrição:	Revisar a solução proposta conforme identificado pelo analista de problemas. A solução é definida na tarefa. Atualizar o erro conhecido com as atualizações a partir da tarefa. Determinar se a solução proposta é aceitável (por exemplo, por meio de testes ou discutir com outros especialistas técnicos). Se várias soluções são definidas, selecionar a melhor solução. Certificar-se de que o processo de validação inclui as seguintes considerações: • Custos e recursos necessários para implementar a solução; • Riscos para implementar a solução.
Entrada	Solução detectada.
Saída	Revisão da solução proposta e atualização do Erro conhecido.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Finalizar Documento de Solução proposta

Descrição:	Finalizar a documentação da solução na tarefa de erro conhecido. Certificar-se de incluir as ações necessárias para implementar a solução.
Entrada	Investigação e Diagnóstico realizados.
Saída	Documento de Solução proposta finalizado.
Responsável	Analista de Problema.

10.4.3 Resolução do problema (Aceite da solução do erro conhecido)

O processo de aceite da solução para um erro conhecido começa quando uma solução foi identificada e documentada. Esse processo revisa e aprova a solução para implementação, levando em consideração seu custo e impacto para as partes envolvidas.

Atividade: Verificar Solução com os envolvidos

Descrição:	Analisar e validar a solução proposta. Discutir o custo e o impacto da solução com as partes interessadas durante uma reunião com o Gerenciamento de Problemas.
Entrada	Solução detectada.
Saída	Solução analisada pelos envolvidos.
Responsável	Gerenciamento de Problemas.

Atividade: Agendar erro conhecido e explicar motivos

Descrição:	O erro conhecido e problema relacionado será agendado por um período de tempo especificado. Atualizar o status (agendado), prioridade, programação do problema e erro conhecido. Determinar a data em que o problema e erro conhecido devem ser revistos para ações adicionais.
Entrada	Necessidade de agendamento do Erro Conhecido.
Saída	Erro Conhecido agendado.
Responsável	Gerenciamento de Problemas.

Atividade: Atualizar e notificar o Coordenador de Problema

Descrição:	Atualizar o registro com a decisão de continuar com a solução de Investigação e notificar o Coordenador de Problema. Retornar à fase de "Investigação de erro Conhecido".
Entrada	Investigação em andamento.
Saída	Coordenador de Problema notificado.
Responsável	Gerenciamento de Problemas.

Atividade: Determinar e informar solicitante do serviço

Descrição:	Identificar o solicitante do serviço e aconselhar que uma solicitação de serviço é necessária para o progresso da solução.
Entrada	Necessidade de informar o solicitante.
Saída	Solicitante informado.
Responsável	Gerenciamento de Problemas.

Atividade: Programar Correção e notificar o Coordenador de Problemas

Descrição:	Agendar a implementação de ações corretivas para resolver o erro conhecido. Atribuir o erro conhecido ao Coordenador Problema.
Entrada	Implementação necessária.
Saída	Implementação agendada.
Responsável	Gerenciamento de Problemas.

Atividade: Preparar RDM e atualizar registro de Erro Conhecido

Descrição:	Preparar a RDM através da coleta de dados necessários para a conclusão da RDM. Seguir os procedimentos, conforme definido pelo Gerenciamento de Mudanças, para criar a RDM.
Entrada	Necessidade de mudança para implementação da solução.
Saída	Registro de RDM atualizada.
Responsável	Gerenciamento de Problemas.

10.4.4 Resolução do problema (Resolução do erro conhecido)

A resolução de erros conhecidos é o processo com o qual as partes envolvidas podem garantir a implementação de um erro conhecido. Isso ocorre após uma solução para o erro conhecido ter sido determinada pelo Analista de Problemas, validada pelo Coordenador de Problemas e aprovada pelo Gerente de Problemas. Foi determinado que a correção pode ser aplicada por meio de uma requisição de mudança, de uma requisição de serviço ou diretamente pelo Analista de Problemas.

Atividade: Coordenar ações corretivas e designar tarefas	
Descrição:	Atribuir tarefas de Análise de Problemas para executar as atividades de resolução do erro conhecido.
Entrada	Solução de erro conhecido determinada.
Saída	Tarefas designadas e ações coordenadas.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Implementar ações corretivas	
Descrição:	O Analista de Problema implementa ações corretivas na solução para corrigir o erro conhecido e assim evitar a repetição de incidentes. Após a conclusão, a tarefa é fechada e o Coordenador de Problema é informado.
Entrada	Solução de erro conhecido determinada.
Saída	Ações corretivas implementadas.
Responsável	Analista de Problema.

Atividade: Revisar tarefa e atualiza Erro Conhecido	
Descrição:	O Coordenador de Problema monitora o andamento das tarefas, completa os detalhes dos comentários e atualiza o registro de Erro Conhecido.
Entrada	Ações corretivas implementadas.
Saída	Tarefa atualizada e Erro conhecido atualizado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Fechar Erro Conhecido	
Descrição:	Atualizar o registro e em seguida fechar o erro conhecido.
Entrada	Erro conhecido atualizado.
Saída	Erro conhecido resolvido.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Resultados dos testes documentados e ações propostas

Descrição:	Esta ação é acionada se a correção aplicada não resolver o erro, baseado no resultado dos testes documentados para determinar ações propostas, em seguida informar o Gerente de Problemas para determinar os próximos passos.
Entrada	Erro conhecido aplicado.
Saída	Resultados dos testes validados e ações sugeridas.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Informar Gerente de Problemas

Descrição:	O Gerente de Problemas é informado que o registro de Problema está pronto para revisão.
Entrada	Erro conhecido Resolvido.
Saída	Gerente de Problema Informado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Fechar erro conhecido e informar o Coordenador de Problemas

Descrição:	Após o Erro Conhecido ter sido resolvido, o Gerente de Problemas fecha o Erro Conhecido e informa o Coordenador Problema.
Entrada	Erro conhecido Resolvido.
Saída	Erro conhecido fechado e Coordenador de Problema informado.
Responsável	Gerente de Problema.

10.5 Fechamento e Revisão do problema

Após a resolução de um erro conhecido, todos os problemas relacionados são automaticamente encaminhados da fase de Resolução do Problema para a fase de Fechamento e Revisão do Problema. Nessa fase, os problemas precisam ser revisados para determinar se todos os erros relacionados foram resolvidos e para validar se o problema também está resolvido.

Atividade: Validar se o problema está resolvido

Descrição:	Validar se o problema foi resolvido. Dependendo da natureza do problema, pode ser necessário manter o problema aberto por um período de tempo específico (por exemplo, para um período de avaliação). Se nenhum incidente ocorrer novamente, o problema pode ser fechado.
Entrada	Problema resolvido.
Saída	Problema avaliado.
Responsável	Coordenador de Problema.

Atividade: Realizar atividades de revisão de problemas

Descrição:	Realizar atividades de revisão de problemas e coordenar o processo de revisão formal. Incluir todas as partes envolvidas na resolução do problema.
Entrada	Problema resolvido.
Saída	Problema revisado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Documentar lições aprendidas

Descrição:	Analisar os resultados do problema e documentar as lições aprendidas.
Entrada	Problema resolvido.
Saída	Lições aprendidas documentadas.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Criar relatório de revisão de problema

Descrição:	Criar um relatório formal de avaliação do problema e informar as partes interessadas.
Entrada	Problema resolvido.
Saída	Relatório de revisão criado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Fechar problemas

Descrição:	Atualizar o problema antes de fechar o registro. Assegurar que todas as informações referentes ao problema estão completas e selecionar um código de encerramento.
Entrada	Problema resolvido.
Saída	Problema Fechado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Informar envolvidos sobre o fechamento

Descrição:	Informar os envolvidos de que o problema foi resolvido.
Entrada	Problema Fechado.
Saída	Notificação enviada aos envolvidos.
Responsável	Gerente de Problema.

10.6 Monitoramento de erro conhecido e problema

O módulo de Gerenciamento de Problemas monitora o impacto contínuo de problemas e erros conhecidos em serviços de usuários. No processo de monitoração de problemas e erros conhecidos, o Gerente de Problemas revisa periodicamente os registros de problema e erro conhecido e monitora o progresso das atividades nesses registros em relação às datas previstas combinadas com as partes envolvidas.

Atividade: Monitorar problema	
Descrição:	O Gerente de Problemas monitora a fila de problemas abertos.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Problema monitorado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Determinar as ações corretivas	
Descrição:	O Gerente de Problemas investiga a causa do atraso e determina ações corretivas (por exemplo, atribuir recursos adicionais ou modificar o planejamento).
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Ações corretivas determinadas.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Revisar o problema com os envolvidos (se necessário)	
Descrição:	Ajustes no planejamento e ações são discutidos com as partes interessadas para determinar prioridades e planos alternativos.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Problema revisado com os interessados.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Agendar o problema e explicar motivos	
Descrição:	O problema e erro conhecido será prorrogado por um período de tempo especificado (baixa prioridade). Após o período de tempo específico, o problema é revisto para determinar as próximas ações.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Problema agendado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Monitorar erros conhecidos

Descrição:	O Gerente de Problemas analisa periodicamente os erros conhecidos agendados para determinar se as circunstâncias mudaram e se continua com a investigação e resolução. O Gerente de Problemas cria uma lista (ou relatório) de todos os erros conhecidos agendados.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Erros conhecidos monitorados.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Determinar as ações apropriadas

Descrição:	Determinar as ações apropriadas para rever o cronograma planejado, os recursos disponíveis, alterar a prioridade ou propor que um problema agendado deve ser re-investigado. O registro do problema é atualizado com as ações propostas.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Programação revisada.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Revisar com os envolvidos (se necessário)

Descrição:	Ajustes no planejamento são discutidos com as partes interessadas para determinar prioridades e planos alternativos.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Problema revisado com os interessados.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Agendar erro conhecido e explicar os motivos

Descrição:	O problema deve ser agendado por um período de tempo específico (baixa prioridade). Após esse período de tempo o problema é revisto para determinar as próximas ações.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Erro conhecido agendado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Fechar erro conhecido.

Descrição:	Fechar o registro de erro conhecido.
Entrada	Causa identificada.
Saída	Registro de Erro conhecido fechado.
Responsável	Gerente de Problema.

Atividade: Atualizar programação e designar recursos	
Descrição:	Atualizar o planejamento e os recursos atribuídos para o problema.
Entrada	Problema em andamento.
Saída	Programação atualizada e recursos designados.
Responsável	Gerente de Problema.

11. Instrução de trabalho

Detecção, Registro e Categorização do problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar incidentes fechados
Objetivo da atividade:	Periodicamente, o Coordenador de problema deve rever os incidentes fechados para detectar novos problemas ou relacionar incidentes a problemas existentes que não foram resolvidos. Análise de dados de incidentes pode revelar que incidentes semelhantes ou recorrentes são relatados, o que significa que uma correção permanente deve ser encontrada.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema

Atividade a ser realizada:	Relacionar incidente a Problema pendente
Objetivo da atividade:	Se o incidente é causado por um problema pendente, o incidente tem de ser associado ao problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.

Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema

Atividade a ser realizada:	Criar novo problema
Objetivo da atividade:	Se não houver problema previamente estabelecido, um novo problema é criado (por exemplo, com base no incidente selecionado).
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema

Atividade a ser realizada:	Capturar detalhes do Problema
Objetivo da atividade:	Depois que um problema for identificado ou detectado, ele deve ser devidamente registrada. O Gerente de Problemas preenche os detalhes do problema (alguns campos são copiados do incidente relacionado).
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação;

	Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema

Atividade a ser realizada:	Determinar a categorização do problema
Objetivo da atividade:	Determinar a categoria correta para o problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Documentar solução de contorno
Objetivo da atividade:	Documentar a solução identificada do incidente relacionado.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Enviar problema
Objetivo da atividade:	Rever e completar os detalhes do problema, incluindo uma descrição. Salvar o problema e atualizar a fase de problema, priorização, atribuição e programação do problema, em seguida, a prioridade será apresentada com base no código de impacto e urgência.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Relacionar Incidentes ao problema
Objetivo da atividade:	Procurar incidentes que são causados por este problema e relacionar estes incidentes para o novo problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Mover fase para priorização e planejamento
Objetivo da atividade:	Atualizar a fase de Priorização e Planejamento e salvar o registro.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Realizar análise de tendência
Objetivo da atividade:	Revisar eventos e dados de monitoramento (por exemplo tendências, desempenho e disponibilidade). Identificar potenciais problemas, tais como problemas de capacidade e desempenho.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar problemas publicados pelo fornecedor
Objetivo da atividade:	Revisar as informações de fornecedores periodicamente para identificar problemas e erros conhecidos (isto é, os erros conhecidos descoberto e publicado por provedores). Um exemplo do item é uma falha de segurança conhecida.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Atividade a ser realizada:	Atualizar problema pendente
Objetivo da atividade:	Atualizar problemas pendentes (e os erros conhecidos relacionados) com informações e detalhes capturados a partir de fornecedores e outras fontes.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de problema.

Priorização e planejamento do problema

Atividade a ser realizada:	Avaliar prioridade do Problema
Objetivo da atividade:	A prioridade do problema é avaliada com base no impacto, urgência, gravidade, frequência e risco.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Discutir problemas com os envolvidos
Objetivo da atividade:	Discutir o problema com as partes interessadas durante uma reunião de problema e chegar a um acordo sobre a prioridade para resolver o problema.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Programar e atualizar próxima fase
Objetivo da atividade:	Determinar os prazos para as etapas de problema. Este planejamento também considera se uma solução de contorno ou solução definitiva está disponível. O problema é atribuído ao grupo responsável. Em seguida atualiza o Problema para a próxima fase de Investigação e Diagnóstico.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Informar envolvidos
Objetivo da atividade:	Informar as partes interessadas do planejamento e recursos atribuídos para investigar o problema.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Agendar o problema e explicar os motivos
Objetivo da atividade:	Agendar e documentar o problema para um período de tempo especificado. Periodicamente, o Gerente de Problemas analisa os problemas agendados para determinar ações apropriadas.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Investigação e diagnóstico

Atividade a ser realizada:	Coordenar Análise de Causa Raiz e Designar tarefas
Objetivo da atividade:	Determinar as habilidades e os recursos necessários para investigar o problema. Criar e atribuir tarefas para a análise do Problema. A data de vencimento para a tarefa atribuída é preenchido pelo Coordenador problema. Recursos adicionais podem ser utilizados para esta análise
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Investigar e Diagnosticar
Objetivo da atividade:	O Analista de problema analisa a tarefa de problema e investiga e diagnostica o problema. Ele determina a solução de contorno e encontra a causa raiz.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Documentar Causa Raiz
Objetivo da atividade:	Documentar a causa raiz na tarefa de problema. A tarefa de problema pode ser fechada e o Coordenador de Problema informado sobre o progresso.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Testar Solução de contorno
Objetivo da atividade:	Testar a solução identificada para avaliar a aptidão para a resolução de incidentes relacionados.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Documentar Solução de contorno
Objetivo da atividade:	Atualizar a solução de contorno e informar as partes interessadas.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Fechar tarefa de problema
Objetivo da atividade:	O Analista de Problema fecha a tarefa e documenta os resultados. Se for o caso, o analista de problemas também documenta as razões da causa raiz não ter sido identificada. Se o analista de problemas não consegue encontrar a causa raiz a tarefa pode ser fechada.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Atualizar registro de problema
Objetivo da atividade:	O Coordenador de Problema monitora o progresso das tarefas relacionadas a um registro de problema. Todas as tarefas fechadas são analisadas e detalhes da solução de contorno e Causa Raiz da tarefa são validados.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Atualizar qualquer incidente aberto relacionado
Objetivo da atividade:	Atualizar quaisquer incidentes em aberto relacionadas e aconselhar o Analista de Incidente atribuído que uma das causas raiz e/ou solução de contorno foi identificada.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Relacionar problema ao erro conhecido e atualizar
Objetivo da atividade:	O problema é movido para a fase de resolução de problemas e relacionado ao registro de erro conhecido existente.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Notificar o Gerente de Problema
Objetivo da atividade:	Escalar para o Gerente de Problemas e informar que são necessários recursos adicionais para resolver o problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Resolução do problema (Registro e categorização do erro conhecido)

Atividade a ser realizada:	Criar novo Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	Depois que o problema for diagnosticado com sucesso, um novo registro de erro conhecido é criado usando detalhes do problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Determinar Categorização
Objetivo da atividade:	Determinar a categorização da causa raiz, que é inicialmente copiado do problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar solução de contorno
Objetivo da atividade:	Revisar a solução de contorno para determinar se ela deve ou não ser publicada.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Publicar solução de contorno
Objetivo da atividade:	Atualizar a solução de contorno documentada no erro conhecido e problema, publicar e informar as partes interessadas.
Quem irá realizar a	Coordenador de Problema.

atividade:	
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Relacionar erro conhecido à mudança
Objetivo da atividade:	Relacionar a causa raiz para a mudança original que causou o problema.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar com Gerente de Mudança
Objetivo da atividade:	Notificar o Gerente de Mudanças e determinar ações corretivas, tais como remediar ou reimplementação da mudança. Dependendo do resultado da ação corretiva a investigação da solução continua.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.

Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Continuar com a Investigação da Solução
Objetivo da atividade:	Determinar se o erro conhecido deve ser investigado mais detalhadamente para encontrar uma solução de contorno ou solução definitiva.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Agendar Erro conhecido e explicar motivo
Objetivo da atividade:	O problema e erro conhecido são agendados por um período de tempo especificado pela atribuição de uma prioridade baixa. Após o período de tempo especificado, o problema é revisto para determinar os próximos passos.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação;

	Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Resolução do problema (Investigação do erro conhecido)

Atividade a ser realizada:	Atualizar Registro de Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	O Coordenador de Problema atribui um ou mais tarefas de erro conhecidos para Análise de Problemas para investigar e determinar soluções ou correções apropriadas para o erro conhecido.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Coordenar Investigação do Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	O Coordenador de Problema atribui um ou mais tarefas de erro conhecidos para os analistas de problema investigar e determinar soluções ou correções apropriadas para o Erro Conhecido.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação;

atividade:	Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.
Atividade a ser realizada:	Investigar e Diagnosticar
Objetivo da atividade:	• Determinar solução para o erro; • Determinar possíveis soluções ou correções de contorno para o erro conhecido; • Dependendo da prioridade e/ou impacto do erro conhecido, o foco na definição de uma solução de contorno que pode ser proposto ou implementado dentro de um curto espaço de tempo.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Finalizar Documento de Solução proposta
Objetivo da atividade:	Finalizar a documentação da solução na tarefa de erro conhecido. Certificar-se de incluir as ações necessárias para implementar a solução.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados;

	Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Atualizar Coordenador de Problemas
Objetivo da atividade:	Atualizar o Coordenador de problema das ações realizadas.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Finalizar Documento de Solução proposta
Objetivo da atividade:	Finalizar a documentação da solução na tarefa de erro conhecido. Certificar-se de incluir as ações necessárias para implementar a solução.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela	Analista de Problema.

atividade:

Atividade a ser realizada:	Atualizar Coordenador de Problemas
Objetivo da atividade:	Atualizar o Coordenador de problema das ações realizadas.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar e validar os resultados da tarefa e atualizar Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	Revisar a solução proposta conforme identificado pelo analista de problemas. A solução é definida na tarefa. Atualizar o erro conhecido com as atualizações a partir da tarefa.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Documentar solução
Objetivo da atividade:	Documentar a solução, incluindo uma avaliação de impacto, uma estimativa dos custos, e os recursos necessários para implementar a solução.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Resolução do problema (Aceite da solução do erro conhecido)

Atividade a ser realizada:	Verificar Solução com os envolvidos
Objetivo da atividade:	Analisar e validar a solução proposta. Discutir o custo e o impacto da solução com as partes interessadas durante uma reunião com o Gerenciamento de Problemas
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problemas.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problemas.

Atividade a ser realizada:	Agendar erro conhecido e explicar motivos
Objetivo da atividade:	O erro conhecido e problema relacionado será agendado por um período de tempo especificado.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problemas.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problemas.

Atividade a ser realizada:	Atualizar e notificar o Coordenador de Problema
Objetivo da atividade:	Atualizar o registro com a decisão de continuar com a solução de Investigação e notificar o Coordenador de Problema. Retornar à fase de "Investigação de erro Conhecido".
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problemas.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problemas.
Atividade a ser realizada:	Determinar e informar solicitante do serviço
Objetivo da atividade:	Identificar o solicitante do serviço e aconselhar que uma solicitação de serviço é necessária para o progresso da solução.

Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problemas.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problemas.

Atividade a ser realizada:	Programar Correção e notificar o Coordenador de Problemas
Objetivo da atividade:	Agendar a implementação de ações corretivas para resolver o erro conhecido. Atribuir o erro conhecido ao Coordenador Problema.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problemas.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problemas.

Atividade a ser realizada:	Preparar RDM e atualizar registro de Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	Preparar a RDM através da coleta de dados necessários para a conclusão da RDM.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problemas.
Prazo em que a atividade deverá ser	Sob demanda.

realizada	
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Gerente de Problemas.

Resolução do problema (Resolução do erro conhecido)

Atividade a ser realizada:	Coordenar ações correlativas e designar tarefas
Objetivo da atividade:	Atribuir tarefas de Análise de Problemas para executar as atividades de resolução do erro conhecido.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Implementar ações corretivas
Objetivo da atividade:	O Analista de Problema implementa ações corretivas na solução para corrigir o erro conhecido e assim evitar a repetição de incidentes. Após a conclusão, a tarefa é fechada e o Coordenador de Problema é informado.
Quem irá realizar a atividade:	Analista de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.

Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Analista de Problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar tarefa e atualiza Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	O Coordenador de Problema monitora o andamento das tarefas, completa os detalhes dos comentários e atualiza o registro de Erro Conhecido.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Resolver Erro Conhecido
Objetivo da atividade:	Atualizar o registro e em seguida fechar o erro conhecido.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede;

	Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Resultados dos testes documentados e ações propostas
Objetivo da atividade:	Esta ação é acionada se a correção aplicada não resolver o erro, baseado no resultado dos testes documentados para determinar ações propostas, em seguida informar o Gerente de Problemas para determinar os próximos passos.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Informar Gerente de Problemas
Objetivo da atividade:	O Gerente de Problemas é informado que o registro de Problema está pronto para revisão.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela	Coordenador de Problema.

atividade:	
Atividade a ser realizada:	Fechar erro conhecido e informar o Coordenador de Problemas
Objetivo da atividade:	Após o Erro Conhecido ter sido resolvido, o Gerente de Problemas fecha o Erro Conhecido e informa o Coordenador Problema.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Fechamento e Revisão do problema

Atividade a ser realizada:	Validar se o problema está resolvido
Objetivo da atividade:	Validar se o problema foi resolvido. Dependendo da natureza do problema, pode ser necessário manter o problema aberto por um período de tempo específico.
Quem irá realizar a atividade:	Coordenador de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Coordenador de Problema.

Atividade a ser realizada:	Realizar atividades de revisão de problemas
Objetivo da atividade:	Realizar atividades de revisão de problemas e coordenar o processo de revisão formal. Incluir todas as partes envolvidas na resolução do problema.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Documentar lições aprendidas
Objetivo da atividade:	Analisar os resultados do problema e documentar as lições aprendidas.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Criar relatório de revisão de problema
Objetivo da atividade:	Criar um relatório formal de avaliação do problema e informar as partes interessadas.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Fechar problemas
Objetivo da atividade:	Atualizar o problema antes de fechar o registro. Assegurar que todas as informações referentes ao problema estão completas e selecionar um código de encerramento.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Informar envolvidos sobre o fechamento
Objetivo da atividade:	Informar os envolvidos de que o problema foi resolvido.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Monitoramento de erro conhecido e problema

Atividade a ser realizada:	Determinar as ações corretivas
Objetivo da atividade:	O Gerente de Problemas investiga a causa do atraso e determina ações corretivas (por exemplo, atribuir recursos adicionais ou modificar o planejamento).
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar o problema com os envolvidos (se necessário)
Objetivo da atividade:	Ajustes no planejamento e ações são discutidos com as partes interessadas para determinar prioridades e planos alternativos.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Agendar o problema e explicar motivos
Objetivo da atividade:	O problema e erro conhecido será prorrogado por um período de tempo especificado (baixa prioridade). Após o período de tempo específico, o problema é revisto para determinar as próximas ações.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Atualizar programação e designar recursos
Objetivo da atividade:	Atualizar o planejamento e os recursos atribuídos para o problema.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Determinar as ações apropriadas
Objetivo da atividade:	Determinar as ações apropriadas para rever o cronograma planejado, os recursos disponíveis, alterar a prioridade ou propor que um problema agendado deve ser re-investigado.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Monitorar erros conhecidos
Objetivo da atividade:	O Gerente de Problemas analisa periodicamente os erros conhecidos agendados para determinar se as circunstâncias mudaram e se continua com a investigação e resolução.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Revisar com os envolvidos (se necessário)
Objetivo da atividade:	Ajustes no planejamento são discutidos com as partes interessadas para determinar prioridades e planos alternativos.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Fechar erro conhecido.
Objetivo da atividade:	Fechar o registro de erro conhecido.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

Atividade a ser realizada:	Agendar erro conhecido e explicar os motivos
Objetivo da atividade:	O problema deve ser agendado por um período de tempo específico (baixa prioridade). Após esse período de tempo o problema é revisto para determinar as próximas ações.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente de Problema.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente de Problema.

12. Indicadores de Desempenho

Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

A matriz a seguir documenta, em linhas gerais, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de Gerenciamento de Problema:

Número	Indicador	Descrição
1	Tempo médio para diagnosticar problema	Tempo médio para diagnosticar problemas em um dado período de tempo.
2	Tempo médio para corrigir erro conhecido.	Tempo médio para corrigir erro conhecido.
3	Número de novos problemas	Número total de problemas registrados, em um dado período de tempo.
4	Número de problemas resolvidos	Número total de problemas resolvidos em um dado período de tempo.
5	Número de incidentes causados por problema	O número de incidentes ocorridos antes do problema ser resolvido, em um dado período de tempo.

13. Índice de Maturidade do Processo

Com a implementação do processo seguindo as características contidas neste documento, almeja-se que a TJDFT alcance o nível de maturidade 3 – Definido – em Gerenciamento de Problema.

A seguir são apresentadas as características, bem como os controles necessários para que um processo de Gerenciamento de Serviço alcance o nível 3 – Definido – de maturidade segundo o *ITIL Process Maturity Framework – PMF*.

Controles do Processo:

- O processo é reconhecido e está documentado, há acordo formal e boa aceitação dentro da operação de TI como um todo;
- O processo possui um dono, objetivos e metas formais;
- Os recursos estão alocados e são suficientes;
- As atividades são focadas na eficiência, bem como na eficácia do processo;
- Relatórios e resultados são criados, publicados e armazenados para referência futura.

Características dos Atributos do Processo:

Visão e Direção	Metas e objetivos do processo são formais, acordados e documentados; Possui recursos necessários e suficientes; Relatórios são produzidos regularmente, publicados e revisados.
Processo	Procedimentos e atividades claramente definidos e divulgados; Resultados do processo são consistentes e de acordo com o esperado; Documentação atualizada e revisada periodicamente; Ocasionalmente, o processo é realizado de forma proativa.
Pessoas	Papéis e responsabilidades definidos e acordados formalmente; Treinamentos e manuais disponíveis para os agentes do processo.
Tecnologia	Coleta de dados contínua das métricas; Monitoramento automatizado da eficiência das atividades do processo; Pouca automatização é utilizada na execução do processo; Dados consolidados, armazenados e utilizados para o planejamento de melhorias.
Cultura	Resultado do processo é orientado ao cliente.

ANEXO I

Método de análise de causa raiz

O método de análise de causa raiz consiste dos seguintes passos:

1- Definir o problema.

O mesmo problema pode ser apresentado de diversas formas. Cada parte interessada do serviço é impactada de maneira diferente e por isso tem uma visão distinta sobre qual é o problema. Por isso, para determinar o problema de maneira imparcial, o analista deve verificar 5 aspectos:

- **Parte:** Lista dos itens de configuração que foram impactados pelo problema.
- **Posição:** Modelo lógico que indica o relacionamento entre os itens de configuração impactados. Bem como informações sobre o seu funcionamento no momento da falha, como: indicadores de capacidade, desempenho, status e registros de eventos.
- **Pessoas:** Lista das pessoas envolvidas no problema, normalmente incluindo o cliente, usuários, técnicos e fornecedores. É preciso determinar com todos as seguintes informações:
 - O que aconteceu?
 - Quando aconteceu?
 - Como identificou a falha?
 - Quais notificações ou informações foram apresentadas?
- **Registros:** Se o serviço impactado funcionava corretamente antes, é mais provável que as últimas intervenções tenham causado o problema. Assim, deve-se coletar anotações feitas em incidentes, requisições, mudanças, liberações e eventos relacionados aos itens de configuração relacionados.
- **Paradigmas:** Representa a visão dos envolvidos sobre o serviço e a forma que reagem ao seu uso e operação. O analista deve buscar identificar comportamentos e atitudes que possam ter levado ao incidente, como: Ignorar alarmes, não seguir procedimentos, intervir em ambiente produtivo sem planejamento e autorização, burlar mecanismos, abusar de acessos privilegiados e etc.

Ao final, espera-se que o analista de problema conseguia descrever o problema de forma sucinta, estabelecendo a relação entre impacto e falha.

2- Identificar as possíveis causas.

Uma metodologia popular para determinação de possíveis causas é o Diagrama de Ishikawa. O diagrama ajuda a estabelecer uma relação de causa e efeito para o evento principal, ou seja, o problema. Isto é alcançado pela determinação de diferentes aspectos do serviço que podem ter originado o problema. Normalmente se considera os seguintes aspectos:

- **Tecnologia:** Refere-se a todo produto tecnológico, infraestrutura básica ou elemento lógico que compõe o serviço, como: hardware, sistema de informação, banco de dados, rede de computadores, armazenamento, sistema operacional e demais produtos tecnológicos que suportam o serviço.
- **Procedimento:** Trata-se dos procedimentos de uso, suporte e manutenção do serviço.
- **Negócio:** São os aspectos de negócio que interagem com o serviço, como o seu processo, atividades, funções e recursos.
- **Gerenciamento:** Ações dos processos de gerenciamento de serviços que podem ter causado o problema, principalmente mudanças e liberações. As últimas alterações no serviço têm grande probabilidade de originarem problemas.

Então, logo que for identificado o problema, deve-se determinar quais causas imediatas, relacionadas com os diferentes aspectos do serviço, que podem ter contribuído para a sua ocorrência. A partir daí, pode-se continuar a expansão do diagrama, identificando as causas derivadas relacionadas com as causas imediatas. Essa ação pode ser repetida, estabelecendo mais causas específicas até o nível necessário.

3- Verificar as causas reais.

Nesse ponto avalia-se as possíveis causas e procura-se comprovar sua ocorrência através dos dados e evidências, levantados nos passos anteriores. As causas que não forem comprovadas, são descartadas, deixando apenas as causas reais.

4- Propor a solução do problema

O analista de problema deve buscar soluções para todas as causas identificadas e verificadas. A viabilidade das soluções precisa ser verificada, bem como o seu custo. A aplicação das soluções pode requerer a abertura de requisições de mudança e a realização de liberações. Nestes casos, é necessário seguir as políticas e atividades dos processos.