



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Processo de Gerenciamento de Problemas - GPRO

Vitória - 2024



PRESIDÊNCIA

Des. Samuel Meira Brasil Jr.

VICE PRESIDÊNCIA

Des. Namy Carlos de Souza Filho

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Des. Willian Silva

SUPERVISÃO

Marcelo Tavares de Albuquerque – Secretário Geral

COORDENAÇÃO

Marcianne Ribeiro Antunes Lima – Secretária de Tecnologia de Informação

COLABORAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

Coordenadoria de Desenvolvimento

APROVAÇÃO

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC)



Processo de Gerenciamento de Problemas - GPRO

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES:

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	22/06/2024	Versão Inicial	Havirdan Araujo



SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. Objetivos.....	5
3. Políticas do Processo.....	6
4. Papéis e Responsabilidades.....	10
5. Categorias do Problema.....	13
6. Ciclo de Vida do Problema.....	14
7. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI).....	15
8. Fluxo do Processo.....	17
9. Atividades do Processo.....	17
10. Indicadores de Desempenho do Processo.....	33



1. Introdução

Este documento tem por objetivo apresentar as características do Processo de Gerenciamento de Problemas.

2. Objetivos

O processo de gerenciamento de problemas propõe-se a subsidiar atividades de prevenção, diagnóstico, análise, registro e extinção de problemas no campo de atuação da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

O problema manifesta-se por meio do comprometimento - parcial ou total - dos serviços e itens de configuração administrados pela STI.

São objetivos e benefícios a serem alcançados pelo processo GEPRO:

- reduzir a degradação de performance e a interrupção dos serviços administrados pela STI;
- aumentar a celeridade nas ações de identificação, mitigação e solução definitiva de problemas;
- fomentar a base de conhecimento de erros conhecidos;
- possibilitar o registro detalhado do aprendizado obtido durante o tratamento do problema;
- diminuir a recorrência de incidentes no âmbito da STI;
- aprimorar a integração entre as atividades realizadas pelos profissionais envolvidos tanto no tratamento de incidentes quanto no de problemas;
- evidenciar a necessidade e o benefício de tratar incidentes e problemas de forma distinta, porém integrada;
- demonstrar a necessidade de interação entre o gerenciamento de problemas e os demais processos de negócios;
- estabelecer diretrizes a serem seguidas para o diagnóstico e a solução de problemas;
- reduzir a quantidade de inconformidades registradas pelos usuários na central corporativa de serviços;
- melhorar a percepção dos usuários quanto aos serviços administrados pela STI;



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- apoiar a tomada de decisões durante as tentativas de solução de problemas;
- incentivar a proatividade na gestão de problemas por meio da busca por oportunidades de melhorias em serviços e itens de configuração administrados pela STI;
- orientar a avaliação do resultado da tentativa de solução definitiva do problema;
- prevenir o resurgimento de problemas;
- indicar a necessidade de criação e/ou revisão de processos de negócios com vistas à solução definitiva de problemas;
- oportunizar a utilização de indicadores de desempenho dos demais processos de negócios para fins de se identificar e solucionar problemas.

3. Políticas do Processo - Orientações a serem observadas no gerenciamento do processo.

Política 01: Registro do problema

Descrição	Todo e qualquer problema - bem como todo conhecimento dele derivado - verificado no âmbito da STI deve ser anotado, exclusivamente, em sistema computacional único e apropriado. Para fins de padronização e integração informacional, o sistema computacional em questão deve ser aquele utilizado para o registro dos demais tipos de ocorrências - a exemplo de requisições, incidentes e mudanças - pertinentes ao gerenciamento dos serviços e produtos da STI.
Razão	Assegurar um repositório informacional único para o registro e a recuperação de informações próprias do gerenciamento de problemas no âmbito da STI.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Restrição da redundância de informações inerentes aos erros conhecidos e suas respectivas soluções;● Uniformização nos procedimentos de registro e recuperação de informações pertinentes aos problemas.

Política 02: Os registros do problema e dos incidentes por ele causados devem ser vinculados



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Descrição	Um problema pode ocasionar um ou mais incidentes. Nessa circunstância, deve-se associar o registro do problema aos registros dos incidentes por ele gerados.
Razão	Os incidentes ocasionados por um determinado problema demonstram a abrangência e o comportamento deste. Conseqüentemente, a identificação da causa raiz e da solução beneficiam-se da vinculação entre a inconformidade e seus efeitos.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Quantificação dos incidentes causados por um problema;• Aferição da urgência na busca da solução para o problema;• Reconhecimento dos itens de configuração afetados pelo problema;• Maior exatidão na identificação do padrão de comportamento do problema;• Aperfeiçoamento do conhecimento a ser obtido durante o tratamento do problema.

Política 03: Utilização do recurso sala de crise

Descrição	A expressão sala de crise representa uma comissão formada por profissionais de diversas áreas de conhecimento reunidos no propósito de tratar problemas cujo impacto em recursos e serviços seja grave.
Razão	A sala de crise propõe-se a simplificar o trato (atenuação, diagnóstico e solução) do problema ao aprimorar a interação dos profissionais nele envolvidos.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Maior precisão na comunicação entre as unidades organizacionais atuantes no problema;• Atenuação mais ágil dos efeitos causados pelo problema;• Redução do tempo a ser despendido na descoberta e na implementação da solução definitiva do problema.

Política 04: O método MASP fundamenta o processo GEPRO

Descrição	O processo GEPRO baseia-se no Método de Análise e Solução de Problemas, MASP. Este propõe um conjunto estruturado e sequencial de ações investigativas, corretivas, preventivas e documentais aplicáveis à gestão de problemas.
-----------	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	O MASP é uma ferramenta - de gestão e de qualidade - aplicável a diversas áreas de negócios.
Razão	A adoção do MASP propicia ao GEPRO celeridade, precisão e eficácia no controle de situações onde haja comprometimento da sustentação e/ ou da qualidade de processos e práticas.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Sistematização do tratamento de problemas;● Redução da recorrência de problemas;● Incentivo à identificação de oportunidades de melhoria.

Política 05: Proatividade na identificação do problema

Descrição	Os profissionais devem tentar, por meio de sua própria vivência e da análise de indicadores de performance, antever e prevenir a ocorrência de problemas. Nesse propósito, a observação do desempenho dos itens de configuração (ICs) pode subsidiar oportunidades de melhoria.
Razão	A identificação do problema antes de sua manifestação previne o comprometimento dos serviços.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Melhora da percepção dos usuários quanto aos serviços a eles ofertados;● Estabilidade na sustentação de serviços;● Regularidade da prática da melhoria de processos.

Política 06: O conhecimento inerente a um problema deve ser registrado no documento erro conhecido

Descrição	<p>O conhecimento obtido ao longo do ciclo de vida de um problema (comportamento, itens de configuração afetados, solução de contorno, investigação e solução definitiva) deve ser registrado em um documento denominado erro conhecido.</p> <p>O conteúdo do erro conhecido deve ser atualizado quando da ocorrência de problemas similares.</p>
Razão	O documento de erro conhecido provê celeridade e precisão ao tratamento de problemas similares. Em adição, o conteúdo de erro conhecido mantém o histórico de ocorrências similares a um problema.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Auxílio na identificação, na mitigação e na solução definitiva de problemas;• Integridade do conhecimento obtido durante o tratamento de problemas.
------------	--

Política 07: A causa do incidente deve ser investigada e solucionada exclusivamente por meio do processo de gerenciamento de problemas

Descrição	Problema e incidente são conceitos distintos e, portanto, exigem abordagens apropriadas às suas especificidades. Nessa perspectiva, logo após o restabelecimento do serviço cuja inoperância foi registrada no incidente, este deve ser encerrado. Em seguida, verifica-se a necessidade de investigação e solução da causa da falha por meio do registro de um problema. Tal verificação faz-se necessária haja vista que nem todo incidente relaciona-se a um problema.
Razão	O processo de gerenciamento de incidentes propõe-se, basicamente, a restabelecer um serviço inoperante. Já o processo de gerenciamento de problemas visa à identificação e à solução da causa dessa inoperância. Portanto, a observância à especialidade de cada processo evita a não recomendada tentativa de tratar incidentes e problemas simultaneamente.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Destinação de recursos e esforços específicos para cada tipo de processo;• Delimitação bem definida entre os campos de atuação dos processos de gerenciamento de incidentes e problemas;• Maior precisão na tomada de decisões.

Política 08: A implementação da solução do problema é dever dos processos de gerenciamento de requisições e de mudanças

Descrição	O processo de gerenciamento de problemas planeja uma solução para o comprometimento - previsto ou ocorrido - de um ou mais serviços. O resultado do planejamento deve ser executado por um dos seguintes processos de gerenciamento: requisições ou mudanças. Porém, a depender da complexidade do caso, ambos os processos podem ser acionados para a realização do plano.
-----------	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Razão	Os processos de gerenciamento de requisições e de mudanças devem ser utilizados na implementação da solução de um problema em respeito aos limites dos respectivos campos de atuação.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Destinação de recursos e esforços específicos para cada tipo de processo;• Delimitação bem definida entre os campos de atuação dos processos de gerenciamento de requisições, mudanças e problemas.

4. Papéis e Responsabilidades - Competências dos profissionais atuantes no processo.

Papéis a serem desempenhados pelos profissionais nos problemas a serem registrados e investigados no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Dono do processo	
Perfil	Gestor formalmente designado para coordenar instrumentos e meios necessários à condução de um processo transversal de negócios no âmbito da STI.
Objetivos	Atuar na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes - gerais e específicas - necessárias à adoção e à evolução do processo de gerenciamento de problemas.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Disponibilizar canal para a manifestação dos profissionais e identificar a necessidade de adequações no processo de gerenciamento de problemas;2. Elaborar políticas para disseminar e estimular a prática do gerenciamento de problemas no âmbito da STI;3. Analisar, por meio de indicadores previamente estipulados, o desempenho das atividades definidas no processo de gerenciamento de problemas;4. Validar os indicadores a serem utilizados na medição do desempenho das atividades próprias do processo de gerenciamento de problemas;5. Assegurar a integridade do processo de gerenciamento de problemas;6. Verificar, periodicamente, a necessidade de revisão do processo de gerenciamento de problemas e da documentação a ele pertinente;7. Estabelecer comunicação com os responsáveis por processos de negócio cujos campos de atuação influenciam ou são influenciados pelo gerenciamento de problemas.
-------------------	---

Gerente do processo

Perfil	Habilidade na gestão de pessoas, recursos materiais e ideias em um processo de negócio.
Objetivos	Observar e administrar - dentro do ambiente que esteja sob seu domínio de atuação - a aplicação cotidiana do processo de gerenciamento de problemas, adequando-o quando assim exigido.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Propiciar o acesso adequado - definido por perfil de atividade profissional - do público-alvo à documentação atualizada do processo de gerenciamento de problemas;2. Orientar e auxiliar os demais profissionais na operação do processo de gerenciamento de problemas;3. Organizar e participar de reuniões no propósito de corrigir falhas na colaboração entre as diversas equipes envolvidas no gerenciamento de problemas;4. Resolver impasses identificados na execução do gerenciamento de problemas e, caso excedam sua alçada, reportá-los ao dono do processo;5. Avaliar as métricas de performance do processo de gerenciamento de problemas;6. Identificar e reportar ao dono do processo o surgimento de necessidade de readequação impactante no fluxo vigente do gerenciamento de problemas;7. Elaborar relatórios gerenciais fundamentados em métricas e indicadores do processo de gerenciamento de problemas;8. Analisar indicadores do processo para identificar oportunidades de melhoria;9. Prever e reduzir a incidência de problemas por meio da análise de indicadores pertinentes a outros processos de gerenciamento, a exemplo de incidentes, requisições e mudanças;10. Manter a articulação entre os líderes das diversas equipes envolvidas no processo de gerenciamento de problemas.
-------------------	--

Coordenador de problema

Perfil	Aptidão para a interlocução; assertividade perante circunstâncias desafiadoras; habilidade para conduzir atividades de planejamento e gestão de pessoas, tempo e recursos tecnológicos.
Objetivos	Identificar, instruir e classificar os problemas, bem como liderar os demais esforços no intuito de solucioná-los.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Selecionar registros entre aqueles listados como candidatos a problema;2. Formalizar o registro do problema;3. Observar o problema e anotar detalhes sobre seu comportamento, suas características e seus efeitos;4. Registrar e atualizar os conhecimentos obtidos durante o tratamento do problema;5. Dimensionar a gravidade do problema e, quando necessário, mobilizar o recurso sala de crise;6. Atestar o fim do problema por meio da verificação da solução definitiva a ele aplicada;7. Comunicar a solução definitiva do problema a todos por ele afetados.
-------------------	--

Especialista

Perfil	Especialista em uma ou mais áreas de conhecimento da TIC.
Objetivos	Reduzir os impactos causados pelo problema; investigar e descobrir sua causa; planejar e testar a solução definitiva necessária à sua extinção.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Tentar mitigar os efeitos do problema por meio da adoção de uma solução de contorno;2. Elaborar e testar hipóteses para a causa do problema;3. Planejar as tarefas necessárias à descoberta da causa do problema e ao planejamento de sua solução;4. Planejar a solução definitiva para a causa do problema;5. Analisar o resultado da execução do planejamento da solução definitiva do problema;6. Registrar e atualizar os conhecimentos obtidos durante o tratamento do problema.

5. Categorias do Problema - Categorias e critérios utilizados para classificar os problemas.

Estrutura de categorias aplicável aos registros de problema produzidos em conformidade com o processo de gerenciamento de problemas (GEPRO) no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Os problemas são categorizados quanto à sua severidade:

Categoria	Descrição
-----------	-----------



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Crítica	Problemas cujos impactos impossibilitem a operação de um ou mais serviços e comprometam o funcionamento regular da organização.
Alta	Problemas cujos impactos afetem - total ou parcialmente - uma ou mais unidades organizacionais (podendo abranger toda a organização) e impossibilitem a operação de um ou mais serviços.
Média	Problemas cujos impactos afetem os profissionais - lotados em uma ou mais unidades organizacionais - e comprometam o desempenho da operação de um ou mais serviços.
Baixa	Problemas cujos impactos afetem um ou mais profissionais - lotados em uma ou mais unidades organizacionais - e não comprometam o desempenho ou a continuidade da operação de um ou mais serviços.

6. Ciclo de Vida do Problema - Etapas a serem percorridas pelos problemas durante o processo.

Estados aos quais um problema pode ser submetido no fluxo de trabalho definido no sistema de registro utilizado no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Fase	Descrição
Registrar	Fase referente ao momento inicial do registro do problema. Após sua efetivação, o registro do problema é encaminhado à fase "Classificar".
Classificar	As informações necessárias à classificação do problema são exigidas. Uma vez classificado, o registro do problema está apto a ser analisado mais detalhadamente e é encaminhado para a fase "Investigar". Constatada a inexistência do problema, este deve ser encaminhado para a fase "Abandonar".
Investigar	Tenta-se mitigar os efeitos do problema por meio da descoberta, da execução e da anotação de uma solução de contorno. Realizada ou não a referida mitigação, deve-se pesquisar, identificar e anotar a causa raiz do problema para encaminhá-lo à fase "Resolver". Constatada a inexistência do problema, este deve ser encaminhado para a fase "Abandonar".



Resolver	A solução definitiva para a causa do problema deve ser identificada, planejada, anotada e executada. Caso a solução definitiva não possa ser implementada, o registro do problema deve retornar à fase "Investigar". Confirmada a total implementação da solução definitiva, o registro do problema é encaminhado para a fase "Revisar". Constatada a inexistência do problema, este deve ser encaminhado à fase "Abandonar".
Revisar	O resultado obtido após a implementação da solução definitiva do problema deve ser verificado e anotado. Caso não se confirme a extinção do problema, este deve retornar à fase "Resolver". Confirmada a extinção do problema, este é encaminhado para a fase "Fechar".
Fechar	O registro do problema é encerrado.
Abandonar	O problema é inexistente e seu registro é encerrado.

7. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI) - Sequência lógica de atividades destinadas ao registro e tratamento dos problemas.

Matriz RACI pertinente ao processo de gerenciamento de problemas (GEPRO) no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

A matriz RACI apresenta o vínculo entre as atividades e papéis previamente definidos no processo de negócios. Dessa forma, o recurso RACI representa visualmente qual é a atuação de um determinado papel numa determinada atividade.

A sigla RACI corresponde aos seguintes termos:

- Responsible: Responsável por executar determinada atividade;
- Accountable: Autoridade encarregada de aprovar a atividade executada;
- Consulted: Consultado - em razão de seu conhecimento e experiência - para auxiliar a execução da atividade;
- Informed: Informado sobre o andamento ou a conclusão da execução da atividade.

A atuação dos papéis nas atividades do processo de gerenciamento de problemas são representadas na matriz abaixo:

Atividade	Coordenador Especialista de Problema	
Confirmar a existência do problema GEPRO_AT001	R	C
Registrar o problema GEPRO_AT002	R	-



Detalhar o comportamento do problema GEPRO_AT003	R	C
Registrar ICs afetados pelo problema GEPRO_AT004	R	C
Avaliar a severidade do problema GEPRO_AT005	R	C
Acionar recurso sala de crise GEPRO_AT006	R	C
Identificar participantes para a sala de crise GEPRO_AT006.1	R	C
Convocar participantes para a sala de crise GEPRO_AT006.2	R	I
Buscar incidentes gerados pelo problema GEPRO_AT007	R	C
Relacionar incidente ao problema GEPRO_AT008	R	-
Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Identificar solução de contorno e causa raiz	R	C
Definir tarefas GEPRO_AT009.1	R	C
Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2	R	C
Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3	R	C
Procurar solução de contorno GEPRO_AT010	C/ I	R
Executar solução de contorno GEPRO_AT012	I/ A	R
Identificar a causa raiz GEPRO_AT013	I	R
Registrar hipótese da causa do problema GEPRO_AT013.1	-	R
Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Testar hipótese da causa raiz	-	R
Definir tarefas GEPRO_AT009.1	-	R
Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2	-	R
Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3	-	R
Testar hipótese da causa do problema GEPRO_AT013.2	-	R
Registrar a causa do problema GEPRO_AT013.3	I	R
Buscar solução definitiva GEPRO_AT014	I	R
Elaborar a solução para o problema GEPRO_AT014.1	-	R
Registrar a solução do problema GEPRO_AT014.2	I	R
Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Executar solução definitiva	I	R



Definir tarefas GEPRO_AT009.1	I	R
Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2	I	R
Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3	I	R
Verificar resultado da requisição GEPRO_AT015	I/ A	R
Verificar resultado da mudança GEPRO_AT016	I/ A	R
Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Validar solução definitiva	R	C
Definir tarefas GEPRO_AT009.1	R	C
Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2	R	C
Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3	R	C
Validar a solução do problema GEPRO_AT017	R	C
Informar solução aos afetados pelo problema GEPRO_AT018	R	-
Encerrar o problema GEPRO_AT019	R	-

8. Fluxo do Processo - Descrições das atividades a serem executadas no fluxo do processo.

9. Atividades do Processo - Representação das associações entre os papéis e as atividades do processo.

Detalhamento das atividades pertinentes ao fluxo do processo de gerenciamento de problemas (GEPRO) no ambiente da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

O fluxo do processo de gerenciamento de problemas apresenta as seguintes estruturas:

Entradas do fluxo de processo:

- Provável problema identificado;
- Necessidade de formação da sala de crise;
- Necessidade de execução de tarefas;
- Problema registrado;
- Causa do problema identificado.

Saídas do fluxo do processo:

- Problema inexistente;
- Problema solucionado;



- Sala de crise instituída;
- Planejamento para a execução de tarefas;
- Causa do problema identificada;
- Solução indisponível;
- Solução elaborada.

Atividades do fluxo do processo:

Atividade: Confirmar a existência do problema GEPRO_AT001

Descrição	O coordenador de problema analisa determinada circunstância - tal como uma discrepância em um indicador de desempenho - ou determinado incidente quanto à possibilidade de ser um problema.
Entrada	Provável problema identificado; Incidente sinalizado como candidato a problema.
Saída	Problema inexistente; problema confirmado.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Registrar o problema GEPRO_AT002

Descrição	O coordenador de problema identifica um problema e o registra no sistema computacional.
Entrada	Problema confirmado.
Saída	Problema registrado; Notificação do registro do problema à equipe de gerenciamento de incidentes.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Detalhar o comportamento do problema GEPRO_AT003

Descrição	O coordenador de problema reexamina os sintomas - prováveis ou já ocorridos - do problema em busca de novos detalhes a serem registrados.
Entrada	Incidentes vinculados ao problema; informações obtidas por meio de ações preventivas e indicadores de desempenho.
Saída	Comportamento detalhado do problema.



Responsável I	Coordenador de problema.
-------------------------	--------------------------

Atividade: Registrar ICs afetados pelo problema GEPRO_AT004

Descrição	O coordenador de problema identifica os itens de configuração (ICs) atingidos - ou em risco de virem a ser comprometidos - pelo problema e os vincula.
Entrada	Incidentes vinculados ao problema; informações obtidas por meio de ações preventivas e indicadores de desempenho.
Saída	ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Responsável I	Coordenador de problema.

Atividade: Avaliar a severidade do problema GEPRO_AT005

Descrição	O coordenador de problema analisa e classifica a gravidade do problema.
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; informações obtidas por meio de ações preventivas e indicadores de desempenho; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Resultado da avaliação do grau de severidade do problema.
Responsável I	Coordenador de problema.

Atividade: Acionar recurso sala de crise GEPRO_AT006

Descrição	O coordenador de problema reúne os profissionais para comporem a comissão denominada sala de crise.
Entrada	Problema registrado; resultado da avaliação do grau de severidade do problema; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Sala de crise instituída.
Responsável I	Coordenador de problema.



Atividade: Identificar participantes para a sala de crise GEPRO_AT006.1

Descrição	O coordenador de problema seleciona profissionais competentes para solucionar o problema.
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Profissionais habilitados a solucionar o problema.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Convocar participantes para a sala de crise GEPRO_AT006.2

Descrição	O coordenador de problema convoca profissionais para participarem da comissão denominada sala de crise.
Entrada	Profissionais habilitados a solucionar o problema.
Saída	Profissionais convocados para solucionar o problema.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Buscar incidentes gerados pelo problema GEPRO_AT007

Descrição	O coordenador de problema investiga a existência de incidentes causados pelo problema e a este ainda não relacionados.
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Resultado da investigação sobre incidentes a serem vinculados ao problema.
Responsável	Coordenador de problema.

**Atividade: Relacionar incidente ao problema GEPRO_AT008**

Descrição	O coordenador de problema vincula um ou mais incidentes ao problema responsável por causá-lo(s).
Entrada	Problema registrado; resultado da investigação sobre incidentes a serem vinculados ao problema.
Saída	Incidente vinculado ao problema.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Identificar solução de contorno e causa raiz

Descrição	<p>O coordenador de problema planeja os trabalhos necessários à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste. As tarefas a serem planejadas abrangerão as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">● Procurar solução de contorno GEPRO_AT010;● Analisar artigo de erro conhecido GEPRO_AT011;● Executar solução de contorno GEPRO_AT012;● Identificar a causa raiz GEPRO_AT013. <p>Esta atividade representa uma reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; resultado da avaliação do grau de severidade do problema; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Planejamento das tarefas necessárias à mitigação dos efeitos do problema; planejamento das tarefas necessárias à descoberta da causa raiz do problema.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Definir tarefas GEPRO_AT009.1



Descrição	<p>O coordenador de problema identifica e especifica as tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2

Descrição	<p>O coordenador de problema designa os profissionais responsáveis pela execução das tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.
Saída	Profissionais designados para a execução das tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da raiz deste.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3



Descrição	<p>O coordenador de problema define datas e prazos para os profissionais atuarem nas tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; resultado da avaliação do grau de severidade do problema; tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste; profissionais designados para a execução das tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.
Saída	Cronograma para a realização das tarefas necessárias à tentativa de mitigação dos efeitos do problema e à descoberta da causa raiz deste.
Responsável	Coordenador de problema.

Atividade: Procurar solução de contorno GEPRO_AT010

Descrição	O especialista pesquisa a base de conhecimento em busca de artigo de erro conhecido cujo comportamento registrado seja compatível com aquele observado no problema.
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados.
Saída	Resultado da busca por artigo de erro conhecido condizente com o comportamento observado no problema.
Responsável	Especialista.

Atividade: Executar solução de contorno GEPRO_AT012

Descrição	O especialista tenta mitigar os efeitos do problema aplicando a este uma solução de contorno.
------------------	---



Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; resultado da análise de compatibilidade entre a solução de contorno conhecida e o problema.
Saída	Resultado da tentativa de execução da solução de contorno aplicável ao problema.
Responsável I	Especialista.

Atividade: Identificar a causa raiz GEPRO_AT013

Descrição	O especialista identifica a causa para a ocorrência do problema.
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; resultado da tentativa de execução da solução de contorno aplicável ao problema.
Saída	Causa do problema identificada; artigo de erro conhecido atualizado.
Responsável I	Especialista.

Atividade: Registrar hipótese da causa do problema GEPRO_AT013.1

Descrição	O especialista registra um cenário provável para a causa do problema.
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; resultado da tentativa de execução da solução de contorno aplicável ao problema.
Saída	Registro de hipótese para a causa do problema.
Responsável I	Especialista.

Atividade: Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Testar hipótese da causa raiz



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Descrição	<p>O especialista planeja os trabalhos necessários à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema. A tarefa a ser planejada abrangerá a atividade "Testar hipótese da causa do problema GEPRO_AT013.2".</p> <p>Esta atividade representa uma reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; resultado da tentativa de execução da solução de contorno aplicável ao problema; registro de hipótese para a causa do problema.
Saída	Planejamento dos testes a serem realizados para fins de confirmação da hipótese para a causa raiz do problema.
Responsável	Especialista.

Atividade: Definir tarefas GEPRO_AT009.1

Descrição	<p>O especialista identifica e registra tarefas necessárias à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; resultado da tentativa de execução da solução de contorno aplicável ao problema; registro de hipótese para a causa do problema.
Saída	Tarefas a serem executadas na tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.
Responsável	Especialista.

Atividade: Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2



Descrição	<p>O especialista designa os profissionais responsáveis pela execução das tarefas necessárias à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	<p>Problema registrado; tarefas a serem executadas na tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p>
Saída	<p>Profissionais designados para a execução das tarefas necessárias à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p>
Responsável	<p>Especialista.</p>

Atividade: Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3

Descrição	<p>O especialista define datas e prazos para os profissionais atuarem nas tarefas necessárias à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	<p>Problema registrado; tarefas a serem executadas na tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema; profissionais designados para a execução das tarefas necessárias à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p>
Saída	<p>Cronograma para a realização das tarefas necessárias à tentativa de confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p>
Responsável	<p>Especialista.</p>

Atividade: Testar hipótese da causa do problema GEPRO_AT013.2

Descrição	<p>O especialista realiza os testes necessários à confirmação da hipótese sobre a causa raiz do problema.</p>
Entrada	<p>Problema registrado; cronograma para a realização das tarefas necessárias à tentativa de confirmação de hipótese sobre a causa raiz do problema.</p>



Saída	Resultado do teste de confirmação da hipótese da causa raiz do problema.
Responsável I	Especialista.

Atividade: Registrar a causa do problema GEPRO_AT013.3

Descrição	O especialista registra no sistema computacional a causa raiz do problema recém-identificada.
Entrada	Problema registrado; resultado do teste de confirmação da hipótese da causa raiz do problema.
Saída	Causa raiz do problema identificada.
Responsável I	Especialista.

Atividade: Buscar solução definitiva GEPRO_AT014

Descrição	O especialista pesquisa e identifica uma solução definitiva para a causa raiz do problema.
Entrada	Problema registrado; causa raiz do problema identificada.
Saída	Solução definitiva elaborada.
Responsável I	Especialista.

Atividade: Elaborar a solução para o problema GEPRO_AT014.1

Descrição	O especialista pesquisa e formula uma solução definitiva para a causa raiz do problema.
Entrada	Problema registrado; causa raiz do problema identificada.
Saída	Solução para o problema encontrada.
Responsável	Especialista.

**Atividade: Registrar a solução do problema GEPRO_AT014.2**

Descrição	O especialista registra a solução definitiva para a causa raiz do problema.
Entrada	Problema registrado; solução para o problema encontrado.
Saída	Solução definitiva para o problema registrada.
Responsável	Especialista.

Atividade: Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Executar solução definitiva

Descrição	<p>O especialista planeja os trabalhos necessários à tentativa de execução da solução definitiva do problema. As tarefas a serem planejadas abrangem as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar resultado da requisição GEPRO_AT015;• Verificar resultado da mudança GEPRO_AT016. <p>Esta atividade representa uma reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; solução definitiva para o problema registrada.
Saída	Planejamento das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema; solução para o problema elaborada.
Responsável	Especialista.

Atividade: Definir tarefas GEPRO_AT009.1

Descrição	<p>O especialista identifica e registra tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; solução definitiva para o problema registrado.



Saída	Tarefas a serem realizadas na tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Responsável	Especialista.

Atividade: Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2

Descrição	<p>O especialista designa os profissionais responsáveis pela realização das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; tarefas a serem realizadas na tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Saída	Profissionais designados para a realização das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Responsável	Especialista.

Atividade: Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3

Descrição	<p>O especialista define datas e prazos para os profissionais atuarem nas tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; tarefas a serem realizadas na tentativa de execução da solução definitiva do problema; profissionais designados para a realização das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Saída	Cronograma para a realização das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Responsável	Especialista.



Atividade: Verificar resultado da requisição GEPRO_AT015

Descrição	O especialista examina o resultado obtido após o cumprimento da requisição.
Entrada	Problema registrado; solução para o problema elaborada; cronograma para a realização das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Saída	Requisição efetivada; Requisição não efetivada.
Responsável	Especialista.

Atividade: Verificar resultado da mudança GEPRO_AT016

Descrição	O especialista examina o resultado obtido após a realização da mudança.
Entrada	Problema registrado; solução para o problema elaborada; cronograma para a realização das tarefas necessárias à tentativa de execução da solução definitiva do problema.
Saída	Mudança realizada; mudança não realizada.
Responsável	Especialista.

Atividade: Planejar as tarefas GEPRO_AT009 - Validar solução definitiva

Descrição	<p>O coordenador de problema planeja os trabalhos necessários à verificação e à confirmação da solução definitiva do problema. A tarefa a ser planejada abrangerá a atividade "Validar a solução do problema GEPRO_AT017".</p> <p>Esta atividade representa uma reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; solução para o problema elaborada; mudança realizada; requisição efetivada.



Saída	Planejamento das tarefas para a validação da solução definitiva do problema.
Responsável 	Coordenador de problema.

Atividade: Definir tarefas GEPRO_AT009.1

Descrição	O coordenador de problema identifica e registra tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema. Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".
Entrada	Problema registrado; incidentes vinculados ao problema; ICs afetados pelo problema e a ele vinculados; solução para o problema elaborada; mudança realizada; requisição efetivada.
Saída	Tarefas a serem executadas na tentativa de validação da solução definitiva do problema.
Responsável 	Coordenador de problema.

Atividade: Definir responsáveis pelas tarefas GEPRO_AT009.2

Descrição	O coordenador de problema designa os profissionais responsáveis pela execução das tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema. Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".
Entrada	Problema registrado; tarefas a serem executadas na tentativa de validação da solução definitiva do problema.
Saída	Profissionais designados para a execução das tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema.
Responsável 	Coordenador de problema.



Atividade: Fixar o cronograma para as tarefas GEPRO_AT009.3

Descrição	<p>O coordenador de problema define datas e prazos para os profissionais atuarem nas tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema.</p> <p>Esta atividade é parte da reutilização do subprocesso "Planejar as tarefas GEPRO_AT009".</p>
Entrada	<p>Problema registrado; tarefas a serem executadas na tentativa de validação da solução definitiva do problema; profissionais designados para a execução das tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema.</p>
Saída	<p>Cronograma para a realização das tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema.</p>
Responsável	<p>Coordenador de problema.</p>

Atividade: Validar a solução do problema GEPRO_AT017

Descrição	<p>O coordenador de problema realiza os trabalhos necessários à verificação e à eventual confirmação da solução definitiva do problema.</p> <p>Em caso de sucesso da solução definitiva, o coordenador revisa e complementa, quando necessário, o registro das ocorrências observadas durante os trabalhos realizados sobre o problema.</p>
Entrada	<p>Problema registrado; solução para o problema elaborada; mudança realizada; requisição efetuada; cronograma para a realização das tarefas necessárias à validação da solução definitiva do problema.</p>
Saída	<p>Solução bem-sucedida; solução malsucedida; atualização do artigo de erro conhecido em caso de solução bem-sucedida.</p>
Responsável	<p>Coordenador de problema.</p>

Atividade: Informar solução aos afetados pelo problema GEPRO_AT018



Descrição	O coordenador divulga a solução definitiva do problema àqueles afetados.
Entrada	Problema registrado; solução para o problema elaborada; solução bem-sucedida.
Saída	Solução definitiva do problema divulgada àqueles afetados.
Responsável	Coordenador de problema. I

Atividade: Encerrar o problema GEPRO_AT019

Descrição	O coordenador encerra o registro do problema sinalizando-o como solucionado.
Entrada	Problema registrado; solução para o problema elaborada; solução bem-sucedida.
Saída	Problema solucionado e encerrado.
Responsável	Coordenador de problema. I

10. Indicadores de Desempenho do Processo - Medidas utilizadas para monitorar e aprimorar o processo.

indicadores de desempenho referentes ao processo de gerenciamento de problemas (GEPRO) utilizado no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Indicadores de desempenho são recursos utilizados pelos gestores para o acompanhamento e a readequação do processo.

São indicadores de desempenho a serem utilizados no processo GEPRO:

GEPRO ID1	Quantidade de incidentes vinculados ao problema
Objetivo	Evidenciar a abrangência dos efeitos de um problema por meio quantidade de incidentes por ele gerados.
Descrição	Apresenta a quantidade de incidentes vinculados a problema registrado em determinado período. O resultado da quantificação de incidentes é agrupado por problema.



Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Semanal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Quantidade.
Agrupamento	Por período; Por problema.
Fórmula	Cálculo da quantidade de incidentes vinculados a um problema.
Comentários acerca da fórmula	O indicador deve utilizar, no sistema SMAX, as seguintes referências no registro de problema: <ul style="list-style-type: none">• Devem ser abrangidos os registros de problemas cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta;• Os registros de incidentes a serem agrupados e totalizados serão aqueles cujo tipo seja "Incidente" - vide campo "Título" na seção "Depende deste problema" da aba "Registros relacionados" - e estejam vinculados ao problema;• Os quantitativos de incidentes devem ser agrupados e totalizados utilizando-se o dado presente no campo "ID" do registro do problema.
Meta	Não se aplica.
Critérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: O registro de problema cuja quantidade de incidentes a ele vinculados seja elevada e muito discrepante em relação aos demais deve ser verificado.
Gerente	Gerente GEPRO.



GEPRO ID2	Quantidade de problemas registrados
Objetivo	Detectar períodos de elevação atípica na quantidade de registros de problemas.
Descrição	Apresenta a quantidade de problemas registrados em determinado período. O resultado da quantificação de problemas é agrupado por data de registro.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Semanal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Quantidade.
Agrupamento	Por período; Por data.
Fórmula	Cálculo da quantidade de problemas registrados.
Comentários acerca da fórmula	O indicador deve utilizar, no sistema SMAX, as seguintes referências no registro de problema: <ul style="list-style-type: none">• Devem ser abrangidos os registros de problemas cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta.• Os quantitativos de problemas devem ser agrupados e totalizados por data, utilizando-se o dado presente no campo "Data/Hora da Criação" do registro do problema.
Meta	Não se aplica.
CrITÉrios de análise	Não se aplica
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Ações por cenário	Cenário único: Caso seja observada elevação atípica na quantidade de problemas registrados em determinado período e/ ou data, deve-se examinar o contexto de tais ocorrências e alertar as unidades organizacionais envolvidas.
Gerente	Gerente GEPRO.

GEPRO ID3	Percentual de problemas solucionados sobre o total de problemas registrados
Objetivo	Indicar a existência de circunstâncias impeditivas à solução tempestiva dos problemas.
Descrição	Apresenta a porcentagem de problemas solucionados sobre o total de problemas registrados e ainda não encerrados em determinado período.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Semanal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período.
Fórmula	$[(QPS)/(QTPRNE)] * 100$ Onde: QPS: Quantidade de problemas solucionados. QTPRNE: Quantidade total de problemas registrados e não encerrados.

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema SMAX, as seguintes referências no registro de problema:</p> <ul style="list-style-type: none">• A quantidade de problemas solucionados deve abranger os registros de problemas cujo campo "Código de conclusão" apresente o valor "Bem-sucedido";• A quantidade de problemas solucionados deve abranger os registros de problemas cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta;• A quantidade total de problemas registrados e não encerrados deve abranger todos os registros de problema cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta;• A quantidade total de problemas registrados e não encerrados deve abranger todos os registros de problema cujo campo "Hora do Fechamento" não esteja preenchido.
Meta	70%.
Critérios de análise	"De acordo": > 70% "Atenção": = 70% "Em desacordo": < 70%
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: Caso o indicador esteja abaixo da meta, deve-se investigar os obstáculos à solução dos problemas.
Gerente	Gerente GEPRO.
GEPRO ID4	Percentual de níveis de prioridade dos problemas sobre o total de problemas registrados
Objetivo	Analisar a incidência de níveis de prioridade mais severos ("Crítica" e "Alta") nos problemas e, com isso, identificar a necessidade de aperfeiçoamento do respectivo processo de gerenciamento.



Descrição	Apresenta o percentual de níveis de prioridade atribuídos aos problemas registrados em determinado período. Os níveis de prioridade a serem atribuídos aos problemas são: "Crítica", "Alta", "Média" e "Baixa". Tais níveis coincidem com as categorias dos problemas.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Semanal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período; Por nível de prioridade.
Fórmula	$[(QPANP)/(QTP)] * 100$ <p>Onde:</p> <p>QPANP: Quantidade de problemas agrupados por nível de prioridade</p> <p>QTP: Quantidade total de problemas</p>
Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema SMAX, as seguintes referências no registro de problema:</p> <ul style="list-style-type: none">• O agrupamento por nível de prioridade deve utilizar o dado "Prioridade". Há quatro níveis de prioridade: "Crítica", "Alta", "Média" e "Baixa";• A quantidade de problemas agrupados por nível de prioridade deve abranger os registros de problema cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta.• A quantidade total de problemas deve abranger todos os registros de problema cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Meta	<ul style="list-style-type: none"> ● Meta A: Problemas em prioridade crítica <= 10%; ● Meta B: Problemas em prioridade alta <= 20%; ● Meta C: Problemas em prioridade média <= 25%; ● Meta D: Problemas em prioridade baixa <= 45%;
Critérios de análise	<ul style="list-style-type: none"> ● Melhoria obrigatória: Meta A > 10% e/ou Meta B > 20%; ● Melhoria recomendada: Meta C > 25% e/ ou Meta D > 45%.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	<p>Cenário único:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Metas em situação de melhoria obrigatória exigem a imediata revisão dos registros de problema nela abrangidos; ● Metas em situação de melhoria recomendada sugerem a revisão dos registros de problema - ou uma amostra deles - nela abrangidos.
Gerente	Gerente GEPRO.
GEPRO ID5	Percentual de problemas solucionados sem solução de contorno sobre o total de problemas encerrados
Objetivo	Sinalizar a necessidade de avaliação da qualidade dos documentos de erro conhecido, em especial no que concerne à mitigação dos efeitos causados pelos problemas.
Descrição	Apresenta a porcentagem de problemas encerrados e solucionados sem a aplicação de uma solução de contorno sobre o total de problemas encerrados e solucionados em um determinado período.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período;



Fórmula	$[(QPESSC)/(QTPE)] * 100$ <p>Onde:</p> <p>QPESSC: Quantidade de problemas encerrados sem solução de contorno.</p> <p>QTPE: Quantidade total de problemas encerrados.</p>
Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema SMAX, as seguintes referências no registro de problema:</p> <ul style="list-style-type: none">• A quantidade de problemas encerrados sem solução de contorno deve abranger os registros de problema cujo campo "Solução de contorno" não esteja preenchido e o campo "Código de conclusão" apresente o valor "Bem-sucedido";• A quantidade de problemas encerrados sem solução de contorno deve abranger os registros de problemas cuja data informada no campo "Hora do Fechamento" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta• A quantidade total de problemas encerrados deve abranger os registros de problemas cujo campo "Código de conclusão" apresente o valor "Bem-sucedido";• A quantidade total de problemas encerrados deve abranger os registros de problemas cuja data informada no campo "Hora do Fechamento" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta.
Meta	30%
Critérios de análise	"De acordo": > 30% "Atenção": = 30% "Em desacordo": < 30%
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: Caso o indicador esteja abaixo da meta, deve-se proceder à seleção - por amostragem - e à revisão dos artigos de erro conhecido vinculados aos registros de problema incluídos na totalização.
Gerente	Gerente GEPRO.



GEPRO ID6	Percentual de problemas por serviço
Objetivo	Indicar os serviços mais afetados por problemas e, assim, demonstrar a necessidade de examiná-los.
Descrição	Apresenta o percentual de problemas registrados em determinado período e agrupados por serviço.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Semanal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período; Por serviço.
Fórmula	$[(QPRAS)/(QTPR)] * 100$ <p>Onde:</p> <p>QPRAS: Quantidade de problemas registrados e agrupados por serviço.</p> <p>QTPR: Quantidade total de problemas registrados.</p>
Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema SMAX, as seguintes referências no registro de problema:</p> <ul style="list-style-type: none">• O agrupamento por serviço deve utilizar o valor do campo "Serviço";• A quantidade de problemas registrados e agrupados por serviço deve abranger os registros de problemas cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta.• A quantidade total de problemas registrados deve abranger os registros de problemas cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta.



Meta	Não se aplica.
Critérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: Caso os registros de problemas concentrem-se de forma muito predominante e impactar sobre um ou mais serviços, deve-se investigar a causa dessa conjuntura.
Gerente	Gerente GEPRO.