

# PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

## 1 . Introdução

O Gerenciamento de Problemas tem por objetivo encontrar a causa raiz dos problemas que acontecem na infraestrutura de TI. Mantém informações sobre problemas e resoluções, e soluções de contorno apropriadas para que a Organização seja capaz de, com o tempo, reduzir o número de incidentes e seus impactos.

## **2 . Tarefas**

### **2.1 Abrir Chamado**

Este processo é executado pelo usuário solicitante através do sistema de Chamados da Central de Serviço relatando um possível incidente. Cabe a Central de Serviços avaliar se de fato se trata de um problema ou requisição de um serviço e também avaliar se tal requisição necessita de alguma aprovação antes de ser atendido.

### **2.2 Analisar Chamado**

Este processo será executado pela Central de atendimento. A ação de validar consiste basicamente em verificar se o chamado de fato é um problema, se trata de um serviço oferecido pela Secretaria de Informática e se a demanda já não foi formalizada por meio de outro chamado. Nesta tarefa será verificado se de fato se trata de um Problema ou uma Requisição que será tratada pelo Processo de Gerenciamento de Requisições.

### **2.3 Diagnosticar o Problema**

Este processo ficará ao cargo da Central de Serviços no que tange analisar o Problema relatado e consultar a Base de Erros Conhecidos na tentativa de identificar se o problema deverá ser escalonado ao outro nível ou se é possível seu tratamento com soluções de contorno pela Central de Atendimento. Caso seja escalonado ao terceiro nível este processo poderá submeter se o problema que esteja ocorrendo necessita de mudança ao processo de Gerenciamento de Mudanças ou se poderá ser tratado no nível correspondente bastando apenas a criação ou atualização da base de Erros conhecidos.

### **2.4 Atender Chamado**

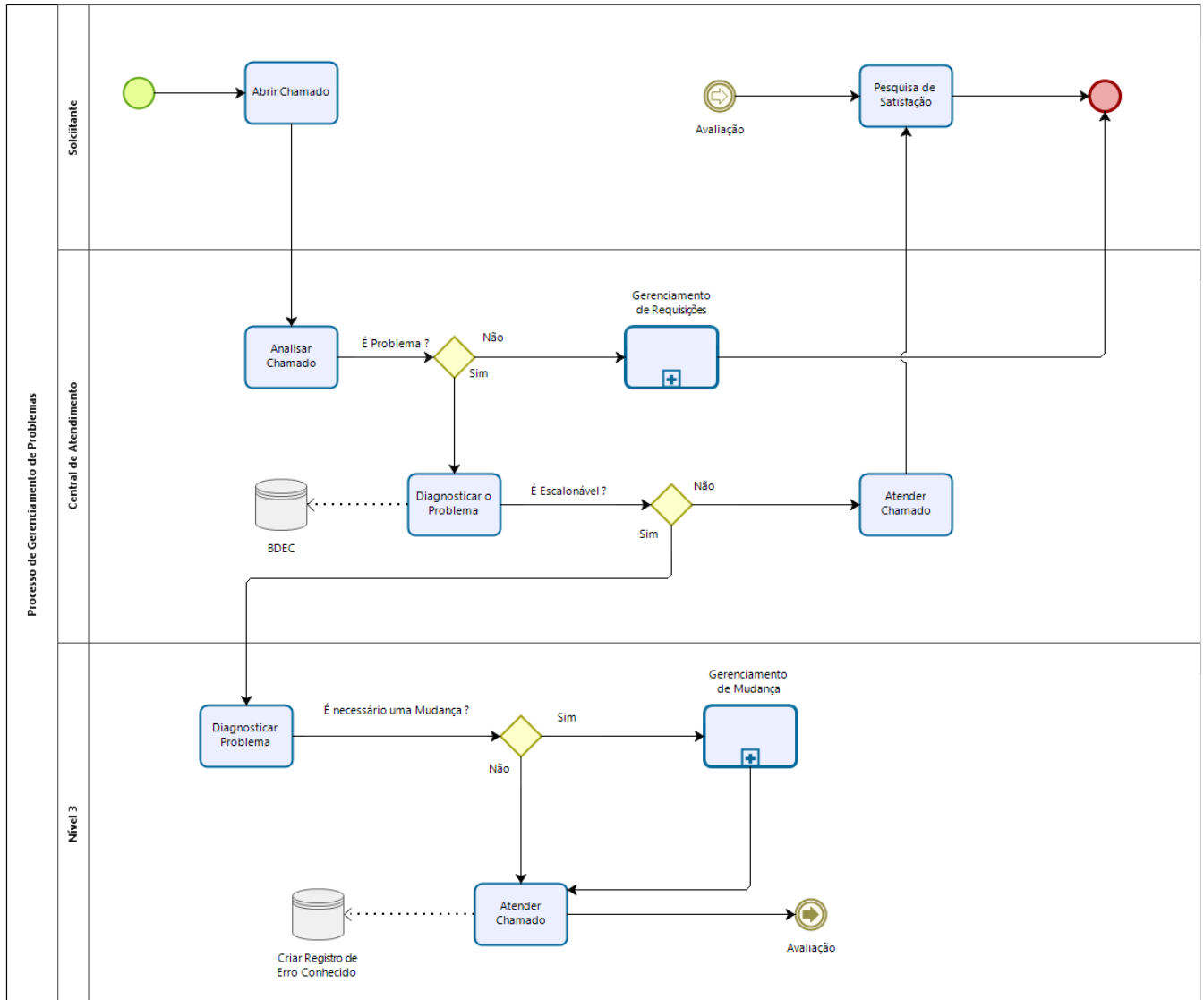
Este processo será executado pelos dois níveis de atendimento e atenderá ao Acordo de Nível de Serviço contratado para cada nível, procurando mitigar ou contornar o problema dentro de um tempo aceitável, de forma que se reduza os impactos gerados nos serviços oferecidos ao usuário. Sempre que possível, é importante que o aprendizado adquirido nessa tarefa sirva de insumo para manter a base de Erros conhecidos atualizada.

### **2.5 Realizar Pesquisa de Satisfação**

Esta tarefa é executada pelo usuário que abriu o chamado reportando um incidente à Central de Serviços. A mesma consiste em avaliar o atendimento, verificando se o usuário foi atendido de maneira satisfatória. Esta avaliação deve ser feita através de um formulário de pesquisa de satisfação, o qual é recebido pelo usuário sempre que o chamado é encerrado.



### 3. Processo



#### 4. Matriz de Responsabilidades

<b>PROCESSO</b>	<b>SOLICITANTE</b>	<b>NÍVEL 1</b>	<b>NÍVEL 3</b>
Abrir Chamado	R	I	
Analisar Chamado	I	R	
Atender Chamado	C	R	R
Diagnosticar o Problema	I	R	R
Pesquisa de Satisfação	R	I	I

Legenda:

R - Responsável

A - Aprova

C - Consultado

I – Informado