	Título	Código
	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE PROBLEMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	EMAP-PC-74
		Versão
		2
	Data	18/09/2020

Elaborado Por	Aprovado por
Ruan Louzeiro Santos	Thiago Drummond

ÍNDICE

1.0 OBJETIVO	1
2.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
3.0 DEFINIÇÕES.....	2
4.0 RESPONSABILIDADES	3
5.0 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO	4
6.0 ANEXOS	7
7.0 REGISTROS	7
8.0 HISTORICO DE REVISÃO	7

1.0 OBJETIVO

O propósito do processo Gestão de Problemas é minimizar a interrupção do serviço por meio da investigação de causa raiz de um ou mais incidentes que impactam nos serviços ou nos acordos de nível de serviço.

- Visa registrar, rastrear e resolver problemas operacionais; investigar a causa-raiz de todos os problemas importantes e definir as soluções para os problemas operacionais identificados.

O processo Gestão de Problemas investiga a infraestrutura e todas as informações disponíveis, incluindo a base de incidentes, para identificar as principais causas, reais ou potenciais, de falhas na prestação do serviço.

Esta investigação se faz necessária, pois o ambiente de serviços é complexo e distribuído e as ligações entre incidentes nem sempre é algo trivial.

A Gestão de Problemas atua tanto no aspecto reativo, como proativo.

- O aspecto reativo refere-se à solução de problemas em resposta a um ou mais incidentes,
- O aspecto proativo refere-se à identificação e solução de causas principais de incidentes antes que eles ocorram.

2.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 - Tecnologia da informação
- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Tecnologia da informação
- Decreto nº 9.637 de 26 de dezembro de 2018
- Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011
- Instrução Normativa GSI nº 1 de 13 de junho de 2008
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Design
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Improvement
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Operation
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Strategy
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Transition
- Norma Complementar nº 02/IN01/DSIC/GSIPR
- Norma Complementar nº 05/IN01/DSIC/GSIPR, e seu anexo
- Norma Complementar nº 08/IN01/DSIC/GSIPR
- Norma Complementar nº 13/IN01/DSIC/GSIPR

3.0 DEFINIÇÕES

- **Erro conhecido:** Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida da Gestão de Problemas. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.
- **Base de conhecimento (BDC):** Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pela Gestão de Problemas e é usado pelo gerenciamento de incidente e pela própria Gestão de Problemas.
- **Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo de Gestão de Problemas é responsável pela investigação a ser conduzida.
- **Requisição de serviço:** É uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição de informações ou aconselhamento, solicitações para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.
- **Solução de Contorno:** meio de resolver um Incidente, voltando o serviço ao estado normal, sem resolver o problema definitivamente

- **Solução Definitiva:** meio identificado de resolver um Problema por meio de uma Requisição de Mudança para eliminar definitivamente a falha da infraestrutura de TI que causou o problema e seus incidentes.
- **Erro conhecido:** Problema para o qual a causa originária (causa raiz) é conhecida e uma solução temporária ou definitiva foi encontrada.
- **Base de Erros Conhecidos (BEC):** Repositório de dados onde são armazenados os erros conhecidos e suas soluções.
- **Prioridade:** é definida como a sequência em que os Problemas devem ser tratados, baseada no impacto sobre o negócio e na urgência.

4.0 RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de Gestão de Problemas são definidos conforme a tabela abaixo.

Papel	Responsabilidade
Dono do processo	<ul style="list-style-type: none"> • Dar assistência e ser o responsável final pelo desenho do processo; • Garantir a adequação do processo de Gestão de Problemas aos propósitos da organização; • Garantir o melhor equilíbrio entre pessoas, processo, tecnologia e controle; • Garantir a execução do processo através da estrutura organizacional; • Realizar qualquer mudança na especificação do processo de Gestão de Problemas; • Assegurar a integração com os processos correlatos; • Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo; • Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado; • Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada; • Assegurar a eficácia e eficiência do processo de Gestão de Problemas; • Controlar o trabalho dos grupos de suporte envolvidos no processo de Gestão de Problemas; • Garantir a execução plena das atividades do processo; • Gerenciar qualquer outro grupo (interno ou externo) que venha a ser envolvido nas atividades da Gestão de Problemas;

Papel	Responsabilidade
	<ul style="list-style-type: none"> Fazer recomendações de melhorias nas instruções e ferramentas; Manter e Aprovar as informações contidas na Base de Erros Conhecidos;
Analista do Processo	<ul style="list-style-type: none"> Tratar Problemas de acordo com a prioridade; Gerar e monitorar Requisições de Mudanças; Notificar o Gerente do Processo a respeito de soluções de contorno e reparos rápidos; Elaborar soluções de contorno para problemas; Manter a Base de Conhecimento de Erros Conhecidos; Executar as atividades do Gerenciamento Proativo de Problemas; Requerer alteração de prioridade dos Problemas junto ao Gerente de do Processo.

5.0 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

Considerando que um Incidente é um evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, interrupção e/ou redução na qualidade desses serviços, um Problema é a ocorrência de um ou mais incidentes, onde a causa normalmente não é conhecida no momento do registro do Problema. É necessária investigação da causa raiz do incidente para solucionar o Problema.

Nunca se deve utilizar o registro de um Incidente para tratar um Problema. Ou seja, é necessário um registro para cada processo.

Deve-se vincular o registro do incidente ao registro do Problema, e vice-versa.

Problemas são categorizados similarmente aos Incidentes, porém o objetivo do registro de Problema é descobrir a causa, documentar a solução de contorno e requisitar mudanças para resolver permanentemente os Problemas.

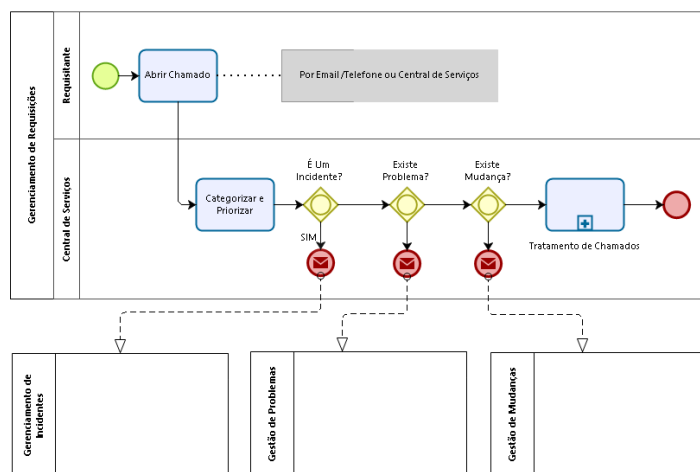


Figura 1: Abertura de Chamado e Avaliação de Chamados.

5.1 ABRIR CHAMADO / CATEGORIZAR E PRIORIZAR CHAMADO

- Um problema pode ser originado a partir de um chamado de um usuário. Ao analisar o chamado, a Equipe de Suporte pode identificar que existe um Problema e iniciar o processo de Gestão de Problemas.

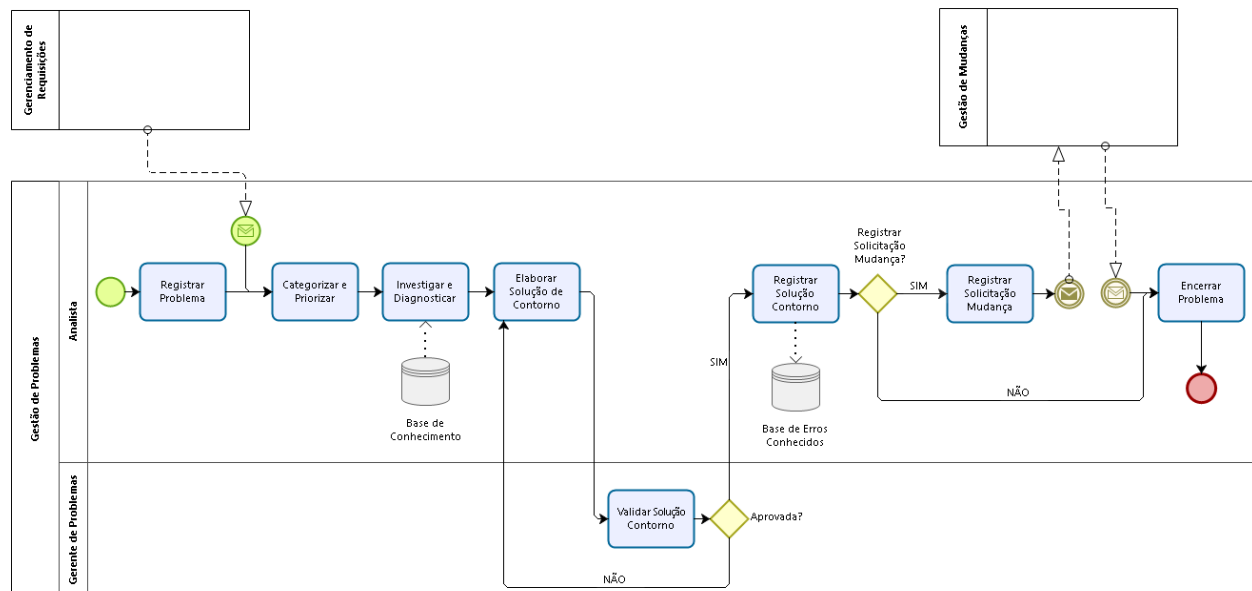


Figura 2: Gestão de Problemas

5.2 REGISTRAR PROBLEMA

- As atividades da Gestão de Problemas se iniciam na detecção do Problema, que pode ocorrer por meio de suspeita pela Central de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento Proativo de Problema e também por Fornecedores, onde a causa raiz de um ou mais incidentes é desconhecida.

5.3 CATEGORIZAR E PRIORIZAR

- Depois de identificados e registrados, os problemas devem ser categorizados e priorizados.
- Para definir a prioridade dos problemas, deve-se levar em consideração o impacto causado sobre o negócio. Os problemas que causarem maior impacto ao negócio da empresa deverão ter maior prioridade.
- Os problemas devem ter a prioridade definida como 'Muito Baixa', 'Baixa', 'Média', 'Alta', 'Muito Alta' e 'Crítica'. Problemas de maior prioridade terão precedência no atendimento.
- Os problemas que causarem impacto no faturamento e na operação portuária deverão ter a prioridade definida como 'Alta', 'Muito Alta' ou 'Crítica'. Os demais como

'Muito Baixa', 'Baixa' ou 'Média'.

- O Gerente do Processo poderá ser consultado a respeito da prioridade caso exista dúvida a respeito do grau da prioridade.

5.4 INVESTIGAR E DIAGNOSTICAR

- Nesta fase, deverá ser encontrada e documentada a causa raiz de incidentes ou erros no ambiente de serviços.
- A análise deve ser feita com base no banco de dados de incidentes, erros conhecidos, outros problemas resolvidos e outras informações disponíveis que possam auxiliar no rastreamento do problema desde a sua origem.

5.5 ELABORAR SOLUÇÃO DE CONTORNO

- Se possível, soluções de contorno (workarounds) podem ser definidas, de modo a reduzir os impactos sobre o serviço, enquanto um problema não é resolvido.
- Estas soluções são normalmente compartilhadas com a equipe encarregada da resolução de incidentes, de modo que estes possam ser mais rapidamente contornados.

5.6 VALIDAR SOLUÇÃO DE CONTORNO

- As soluções de contorno devem ser aprovadas pelo gerente do processo antes de ser disponibilizado para a Equipe responsável pelo tratamento dos incidentes.

5.7 REGISTRAR SOLUÇÃO DE CONTORNO

- As soluções de contorno devem ser documentadas na base de erros conhecidos para prover eficácia e agilidade no Gerenciamento de Incidentes.
- Equipe responsável pelo tratamento dos incidentes pode consultar essa base para executar as soluções de contorno e resolver os incidentes.

5.8 REGISTRAR SOLICITAÇÃO MUDANÇA

- Caso haja necessidade de uma solução definitiva, uma Solicitação de Mudança deve ser registrada para eliminar o erro conhecido.
- Nesse caso, o problema só poderá ser encerrado após implementação da mudança.

5.9 ENCERRAR PROBLEMA

- As atividades finalizam com o fechamento do Problema, que deve ocorrer somente após registrar o erro conhecido e aplicar a solução definitiva através de requisição de

mudança (se necessário). Caso haja algum Incidente vinculado ao Problema, este também deve ser encerrado.

Um RELATÓRIO PARA ANÁLISE DE PROBLEMA - ANEXO I (EMAP-RSGSI-03) deverá ser preenchido e anexado ao registro do problema na Central de Serviços da GETIN.

6.0 ANEXOS

- [Anexo I – EMAP-RSGSI-03 RELATÓRIO PARA ANÁLISE DE PROBLEMA](#)

7.0 REGISTROS

Identificação	Local do Arquivo	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção		Descarte
					Tempo	Base legal	
EMAP-RSGSI-03 Relatório para Análise de Problema	Servidor	Central de Serviços da GETIN	Usuário e senha. Acesso restrito à GETIN	Ordem cronológica	Permanente	Não há	Não há
Base de Erros Conhecidos	Servidor	Central de Serviços da GETIN	Usuário e senha. Acesso restrito à GETIN	Ordem cronológica	Permanente	Não há	Não há

8.0 HISTORICO DE REVISÃO

Versão	Data	Item	Revisões
0	26/03/2020		Substituição do Termo "Gerência de Problemas" por "Gestão de Problemas"
1	18/09/2020	2	Documentos de referência atualizados
1	18/09/2020	5.3	Atualizada nomenclatura de prioridades