

Gerenciamento de Problemas em Foco!!!!

(09/08/2011)

O 5º Encontro dos Profissionais da área de Gerenciamento de Problemas alcançou seu ápice!

Agenda

- ✓ 8h30 – Início do Encontro – Boas vindas
- ✓ 8h30 às 10h15 - Apresentação Brunise: (Antenor Gomes);

“ISO 20000 parte 2 – Código de Prática:

Recomendações de implementação do processo de gerenciamento de problemas”

- ✓ 10h15 às 10h30 - Intervalo;
- ✓ 10h30 às 10h50 – Mesa redonda discussão dos grupos sobre a percepção do processo de Gerenciamento de Problemas nas Organizações;
- ✓ 10h50 às 11h10 – Apresentação dos resultados das discussões pelos grupos;
- ✓ 11h10 às 11h20 – Consolidação dos resultados;
- ✓ 11h20 às 11h40 – Dinâmica com os grupos: ***Quais são os MELHORES Indicadores (KPI’s) e Relatórios apresentados pelo processo na opinião do grupo ?***

11h40 às 12h00 – Consolidação dos resultados.

Consolidação dos resultados das discussões dos grupos:

Como o Board de sua empresa percebe o processo de gerenciamento de problemas ?

Pontos Positivos	Pontos Negativos
Apoio na solução de problemas críticos (se a Diretoria de TI tiver visibilidade dos resultados)	Alta quantidade de Incidentes não permite perceber a efetividade e assertividade do processo de Gerenciamento de Problemas.
O Board gera a maior expectativa de resultados.	Cobrança de responsabilidade do processo de Gerenciamento de Problemas fora do escopo do processo.
Sabe da importância do processo pelos resultados apresentados	- Ansiedade por resultados rápidos - Visão distorcida do processo, em função da falta de maturidade ou conhecimento.

Como os clientes internos percebem o processo de gerenciamento de problemas ?

Pontos Positivos	Pontos Negativos
Em função da importância dedicada ao problema.	Insatisfação quanto a priorização que é atribuída a um problema em particular do cliente/área usuária.
Considerando o cliente interno do processo de gerenciamento de problemas como sendo um Service Desk (a empresa esta buscando a certificação na ISO 20000, o processo passa a ser considerado muito	O processo é tido como “Burocrático”, existem muitos questionamentos, tudo deve ser registrado, há muita cobrança pela solução do problema.

importante para que o Service Desk consiga atingir as metas estabelecidas.	
--	--

Outra análise considerou os seguintes aspectos:

- a) Maior maturidade = Gerenciamento de Incidentes e Service Desk devidamente implantado, para o usuário, o processo de Gerenciamento de Problemas é totalmente transparente, ele enxerga o serviço de TI como um todo, ou seja, se houve uma melhoria, foi a área de TI que melhorou.
- b) Menor maturidade = gerenciamento de incidentes e o Service Desk estão em um nível baixo de maturidade, neste caso o processo de gerenciamento de problemas ajuda na resolução de problemas diretamente para os usuários.

OBS: Se olharmos do ponto de vista do usuário dos serviços de TI, não há diferença entre incidentes e problemas, ou seja, algo não está funcionando e o usuário quer uma solução.

☉ **Como os clientes externos (no caso dos provedores) percebem o processo de gerenciamento de problemas ?**

Pontos Positivos	Pontos Negativos
Maior visibilidade do andamento e tratamento dos problemas	Não percebem contato direto com o processo.

Outra análise considerou o seguinte aspecto:

Dependendo do cenário de maturidade entre cliente x provedor, o cliente não enxerga o processo individualmente, ele enxerga a empresa provedora de serviço e cobra o atendimento do serviço.

☉ **Como a área de TI (grupos de suporte, operações, desenvolvimento, etc) percebem o processo de gerenciamento de problemas ?**

Pontos Positivos	Pontos Negativos
Há colaboração, envolvimento dos especialista na pesquisa da causa-raiz	- Resistência ao processo, falta de colaboração (competência, conhecimento e atitude); - Dificuldade dos analistas em registrar os detalhes do problema/solução.
- O processo permite a articulação (reunir as pessoas, propor projetos, atualização da documentação); - O Gerente do processo de Gerenciamento de problemas gerencia conflitos.	- O processo existe para buscar defeitos e apontar os “culpados”; - O Gerente de Problemas fica cobrando soluções, ou seja, há muita insistência em atualizar informações e cobrar soluções.
Futuramente Reduz Incidentes	- Dificuldade em obter o diagnóstico correto; - Dificuldade em obter o comprometimento dos Líderes para o tratamento dos problemas.

2ª parte da discussão:

Quais são os MELHORES Indicadores (KPI's) e Relatórios apresentados pelo processo na opinião do grupo ?

1. Número de problemas por área de solução (resolvidos x atrasados)
2. Quantidade de problemas recorrentes;
3. Quantidade de problemas cuja solução foi eficaz.

O grupo se comprometeu a pesquisar outros indicadores (COBIT/ITIL) e apresentar no próximo encontro.

SUGESTÕES PARA OS PRÓXIMOS ENCONTROS:

1. Como e quando definir Metas para os Indicadores do processo;
2. Como elaborar um Plano de Ação para resolução de problemas;
3. Aspectos sobre problemas tratados no COBIT.