

## SMF Problem Management Gerenciamento de Problema

Última revisão feita em 27 de Abril de 2008.

### Objetivo

Este artigo introduz a quarta SMF da fase Operar, nós veremos as atividades que fazem parte da função Problem Management e os procedimentos que devem ser executados para alcançarmos os objetivos definidos aqui. Tenha uma ótima leitura.

**Obs.:** As informações deste artigo são básicas e destinadas ao prévio entendimento do MOF 4, para maiores detalhes acompanhe a série de vídeos no site do Projeto MOF Brasil.

### Introdução

Um problema é algo que vai além de um Incidente, uma situação mais complexa que não pode ser resolvida de imediato, logo um incidente é um evento que foge do padrão nas operações de algum serviço, causando uma interrupção em alguma funcionalidade reduzindo a qualidade do serviço prestado. Na SMF Problem Management temos as atividades necessárias para registrar um incidente ou evento relacionado com um problema em algum serviço oferecido por TI, identificando sua causa raiz e desenvolvendo planos de ação com resoluções reativas ou pró-ativas.

- Operações ●
- Monitoramento e Controle de Serviços ●
- Atendimento ao Cliente ●
- Gerenciamento de Problema ●



Figura 1 – A SMF Problem Management no MOF 4.0.

### Objetivos

O principal objetivo desta SMF é reduzir a quantidade de falhas nos serviços prestados por TI, registrando as mais frequentes causas relacionadas com falhas nos sistemas provendo base para desenvolver serviços mais estáveis.

### Processos

Para que cada um dos processos desta SMF seja realizado existe um fluxo, este fluxo pode acontecer de forma seqüencial ou paralela, dependendo de como cada processo funciona dentro da organização. É claro que quando existem dependências entre um processo e outro estes deverão ser executados de forma seqüencial ou ainda se a pessoa ou equipe responsável

por um processo for a mesma pelo outro também. O que eu quero dizer é que, dependendo da forma com que o processo foi implementado na organização, suas dependências ou ainda o tamanho da equipe responsável por ele, sua execução será ligeiramente alterada, mas isso não afetará suas atividades ou produto final. Acompanhe a seguir os 4 processos e suas atividades para a SMF Problema Management.

1. Documentar o Problema.

Documentar um problema é administrá-lo para que seja possível buscar sua causa raiz e provável solução. Um problema é qualquer situação que possa ameaçar a confiança ou a disponibilidade de um serviço na organização. As principais atividades deste processo são:

- Criar um registro do problema.
- Classificar o problema.
- Priorizar o problema.

2. Filtrar o Problema.

Ao filtrar um problema um leque de possíveis causas estarão sendo analisadas e as menos prováveis eliminadas aos poucos, para que enfim se chegue a uma causa raiz, bem como saber se é relevante despender de muito tempo para sua resolução de acordo com seu impacto no ambiente. Logo esta atividade vai determinar se a equipe continuará tratando o problema ou fechará o chamado. A principal atividade deste processo é:

- Filtrar o problema

3. Pesquisar o Problema.

Esta atividade provê procedimentos para pesquisarmos o problema reproduzindo ele em laboratório para testes, observando os sintomas e analisando hipóteses até que sua causa raiz seja encontrada. As principais atividades deste processo são:

- Reproduzir o problema
- Observar os sintomas do problema
- Realizar uma análise da causa raiz
- Desenvolver uma hipótese
- Testar a hipótese

4. Pesquisar o resultado.

Logo após realizar a pesquisa sobre o problema, seja quantas vezes for necessário, um plano de ação para contorná-lo deverá ser desenvolvido. Este Workaround (processo, método) deverá solucionar o problema ou contornar seu impacto. As principais atividades deste processo são:

- Determinar se um plano de ação ou correção foi descoberto.
- Determinar se é possível uma ação pró-ativa.
- Fechar o registro do problema.

## Conclusão

E assim terminamos mais um artigo sobre MOF 4.0, desta vez conhecemos os processos da SMF Problem Management fechando a fase Operar, no próximo artigo nós aprenderemos um pouco sobre as atividades da SMF Governance, Risk and Compliance, já na camada Gerenciar, até lá e muito obrigado pela leitura.

## Bibliografia



Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
2. Microsoft Brasil. [www.microsoft.com.br](http://www.microsoft.com.br)
3. Documentação oficial do MOF. [www.microsoft.com/mof](http://www.microsoft.com/mof)

Escreveu,

**Cleber Marques**

[contato@clebermarques.com](mailto:contato@clebermarques.com)

Domingo, 27 de Abril de 2008.