



**Qual o nível de maturidade da Gestão de Configuração e Eliminação de Problemas na sua TI?**

**Descubra nesta palestra!**

Valtomir Santos (Kid)  
*Kid@hdibrasil.com.br*

U

Infra  
N



**Padrão HDI para Gestão de Problema**

Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para a Gestão de Problema**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br



**Padrão HDI para Gestão de Recursos Humanos**

Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para a Gestão de Recursos Humanos**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br



**Padrão HDI para Gestão de Conhecimento**

Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para o Gerenciamento de Serviços**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br



**Padrão HDI para Gestão de Serviços**

Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para o Gerenciamento de Serviços**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br



**Padrão HDI para Gestão de Configuração**

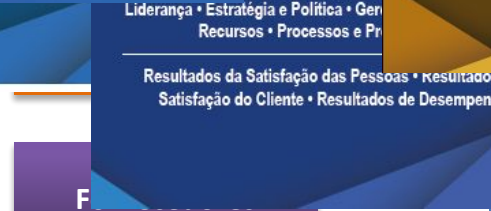
Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para o Gerenciamento de Serviços**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br

Clie



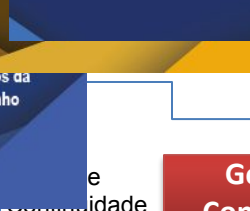
**Padrão HDI para Gestão de Continuidade**

Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para o Gerenciamento de Serviços**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br



**Padrão HDI para Gestão de Comunidade**

Liderança • Estratégia e Políticas  
Gestão de Pessoas  
Recursos • Processos e Procedimentos

**Melhores Práticas para o Gerenciamento de Serviços**

Satisfação das Pessoas • Satisfação do Cliente  
Resultados de Desempenho

falecom@hdibrasil.com.br - (11) 3071-0906  
www.hdibrasil.com.br

**Gestão de Continuidade**

**Gestão Financeiro**



Dados dos IC's

**Gestão de Configuração**

Dados dos IC's

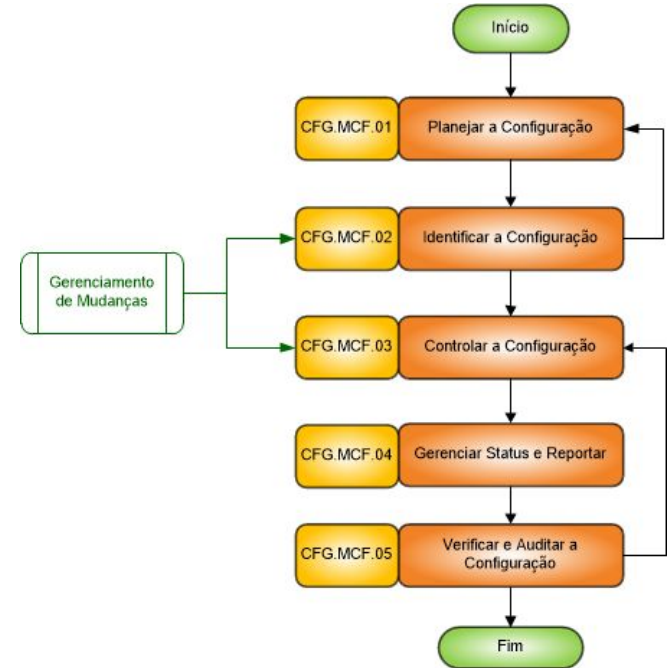
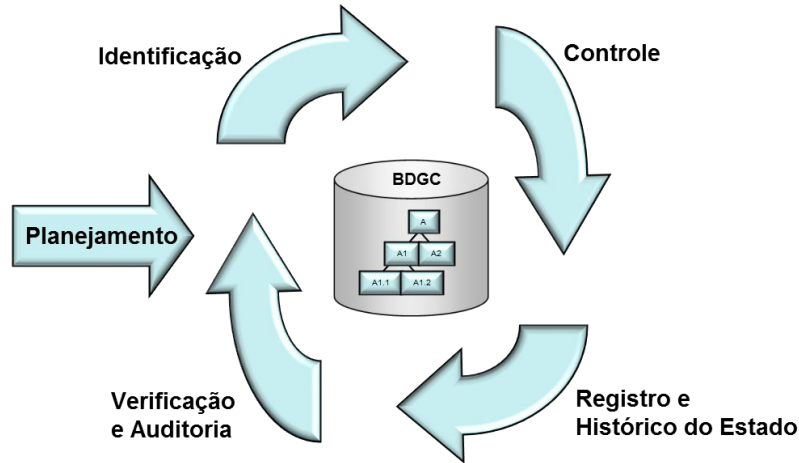
Custo do Serviço



## **GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO** (Configuration Management)



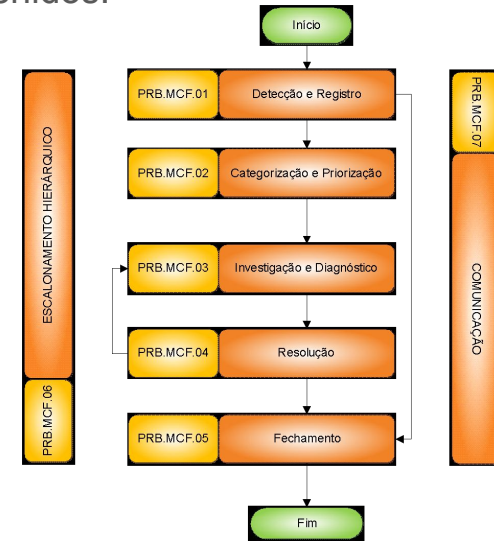
- O objetivo é definir e controlar os componentes de serviços e infra-estrutura e manter com precisão a informação sobre o histórico, o estado atual e planejado dos serviços e infra-estrutura.



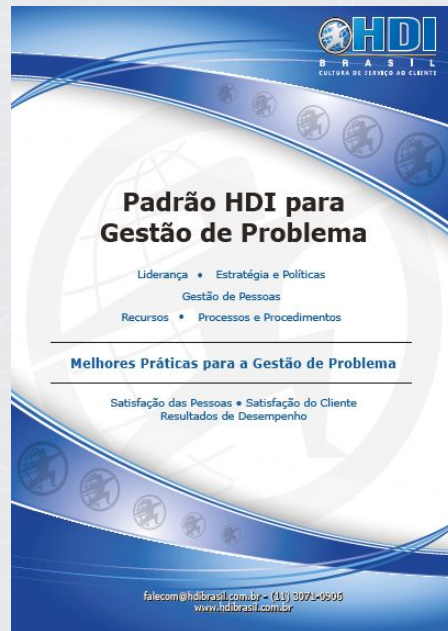
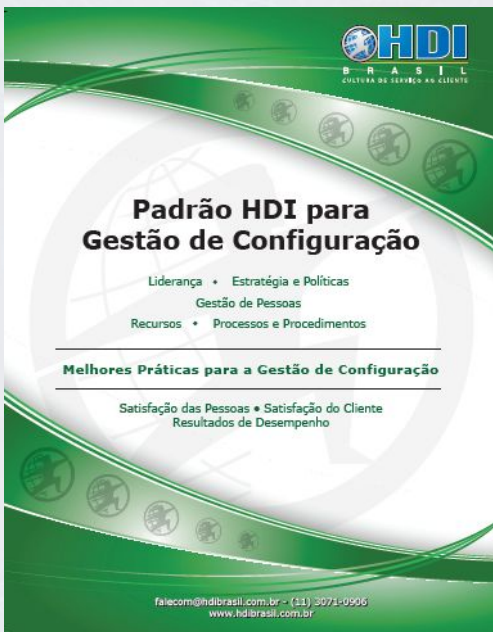
## **GESTÃO DE PROBLEMAS** (Problem Management)



- O objetivo é de prevenir a ocorrência de problemas e incidentes resultantes, eliminando a recorrência de incidentes minimizando o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

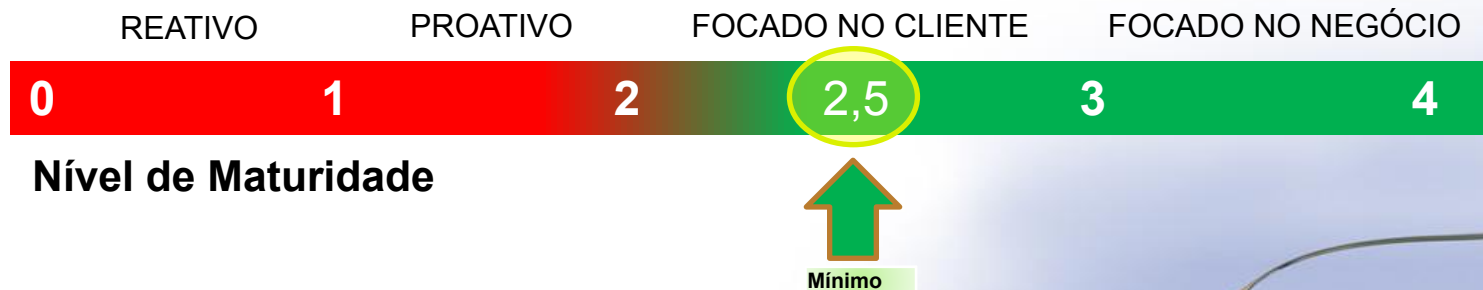






Lançado em Maio/2019

Disponível de forma gratuita [www.hdi brasil.com.br](http://www.hdi brasil.com.br) na seção de conteúdo

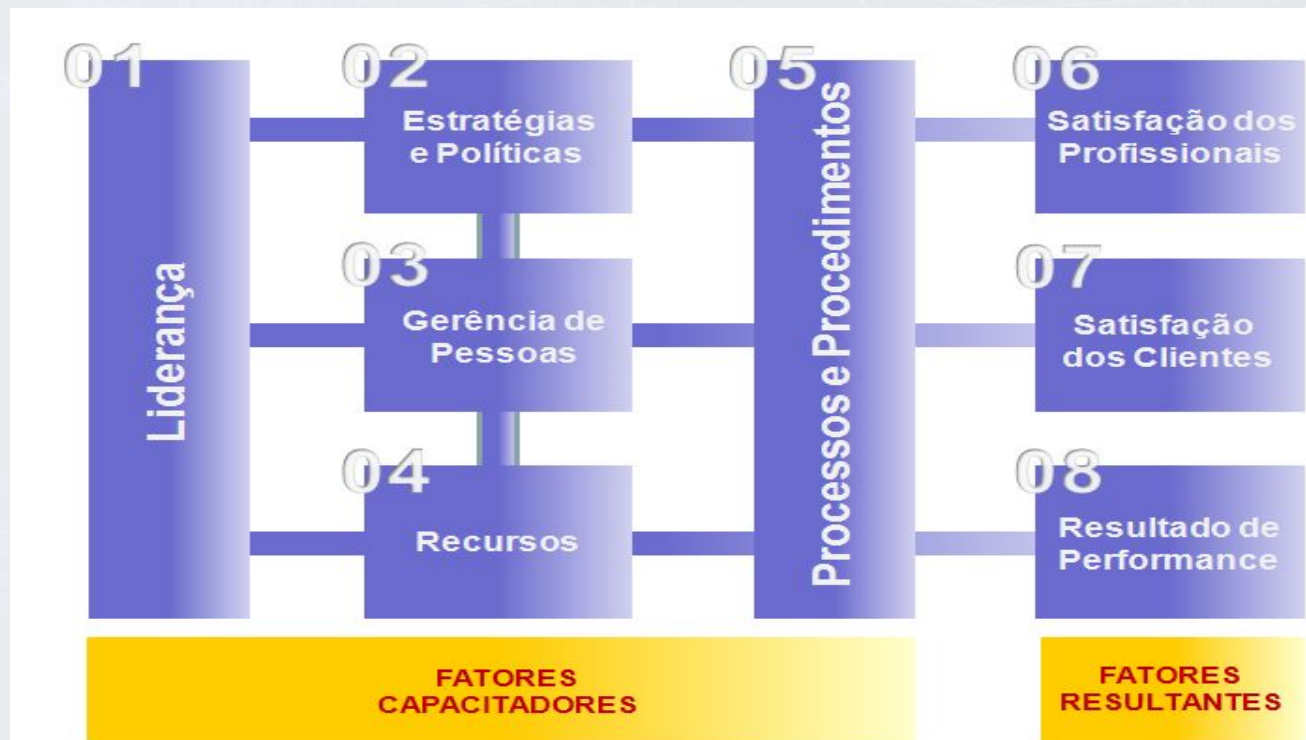


A ideia principal é evoluir os processos de Gestão de Configuração e Problemas dentro de escalas mensuráveis e controláveis, até conseguir demonstrar valor real para o negócio.

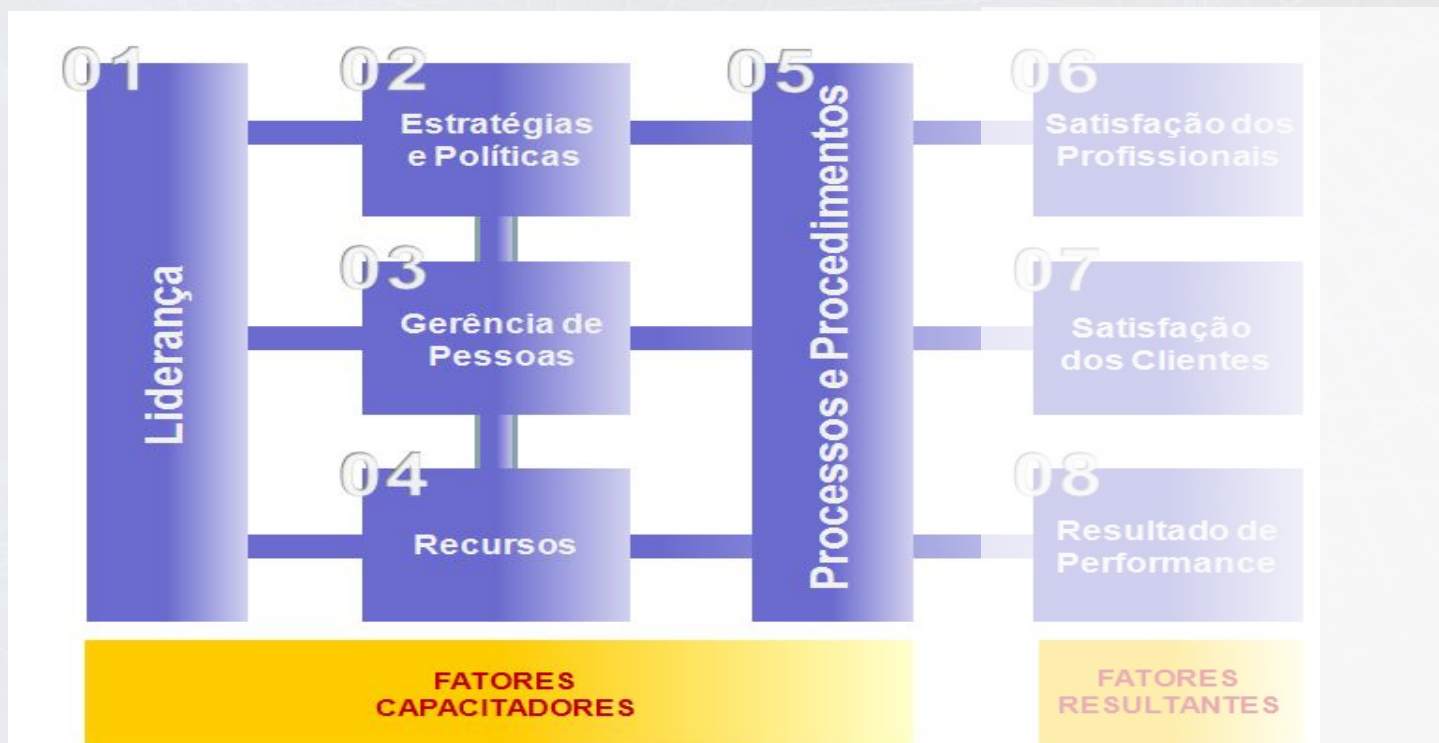




## *Excelência na Gestão de Problemas*



## *Binder's Capacitadores*



## 1. Liderança



A liderança define como gerentes e profissionais conduzem suas empresas em direção ao sucesso, inspirando e motivando funcionários. Líderes eficientes conduzem a formulação e a evolução das declarações de objetivo e asseguram-se de que elas são comunicadas e compreendidas em toda a empresa. Como indivíduos, eles fornecem apoio e incentivo absolutamente evidentes e as equipes procuram realizar suas tarefas por completo.

Habilidades importantes de liderança inclui o incentivo ao trabalho significativo em equipe, resolução de questões de comunicação, determinação de necessidades de recursos, determinação de prioridades e assuntos prioritários e a capacidade de gerar um ambiente de cooperação e entusiasmo.



## *1. Liderança*

<b>1.010 Alinhamento com a Organização.</b> .....	<b>17</b>
<b>1.020 Integração com o Padrão HDI para Gestão de Problema</b> .....	<b>18</b>
<b>1.030 Alocação e Alinhamento de Recursos.</b> .....	<b>18</b>
<b>1.040 Modelo Operacional</b> .....	<b>19</b>
<b>1.050 Marketing e Promoção.</b> .....	<b>19</b>
<b>1.060 Distribuição e Comunicação da Informação.</b> .....	<b>20</b>

## 2. Estratégia e Política



A missão, a visão, as metas e os objetivos das funções da Gestão de Problema devem dar uma sustentação clara e eficiente para o objetivo do negócio da empresa como um todo. Assim como em qualquer negócio, todas as metas e atividades devem contribuir com a capacidade da empresa de atingir os objetivos estabelecidos. Também é essencial que todas as funções do suporte sejam totalmente integradas com o restante da TI.

Políticas e estratégias devem traduzir os propósitos e objetivos em planos que possam ser postos em prática, mensurados e avaliados conforme a necessidade, para chegar aos resultados desejados. Planos específicos, políticas e procedimentos devem ser estabelecidos de modo a definir um caminho para a conquista das metas da empresa. Para serem funcionais, os planos devem conduzir à conquista de resultados mensuráveis e devem ser coerentes com os planos maiores da empresa.

## *2. Estratégia e Política*

<b>2.010 Objetivo. ....</b>	<b>21</b>
<b>2.020 Políticas. ....</b>	<b>21</b>
<b>2.030 Planos Operacionais. ....</b>	<b>22</b>
<b>2.040 Compromisso do Stakeholder. ....</b>	<b>22</b>
<b>2.050 Planos de Melhoria do Serviço. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.060 Escalonamento Hierárquico e Monitorar o Andamento do Problema. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.070 Fatores Críticos de Sucesso - FCS. ....</b>	<b>24</b>



### 3. Gerenciamento de pessoas



A responsabilidade mais importante da gerência de problemas é a criação de um ambiente colaborativo e com objetivos muito bem definidos, de modo que tenham o melhor desempenho possível das pessoas. O papel e as responsabilidades da equipe, assim como os processos de suporte, devem ser documentados de maneira adequada. A equipe de suporte deve ter e manter o conjunto de habilidades necessárias para responder de maneira eficiente os outros processos que demanda Gestão da Problema.

Um feedback significativo sobre o desempenho, reconhecimento por parte dos companheiros de trabalho e da gerência, uma boa comunicação corporativa.

## *3. Gerenciamento de pessoas*

<b>3.010</b>	<b>Descrição das Funções .....</b>	<b>25</b>
<b>3.020</b>	<b>Planos de Capacitação e Orientação. ....</b>	<b>25</b>
<b>3.030</b>	<b>Planos de Desenvolvimento de Carreira. ....</b>	<b>25</b>
<b>3.040</b>	<b>Gestão de Desempenho. ....</b>	<b>26</b>

## 4. Recursos



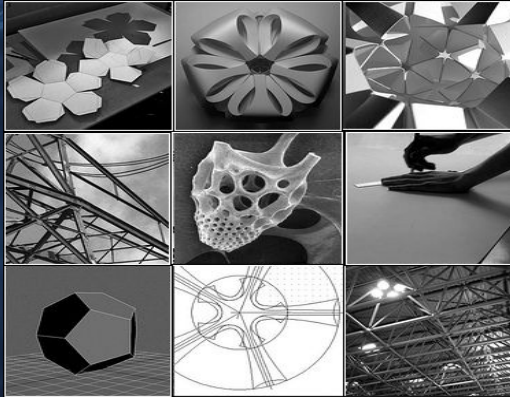
A operação da Gestão de Problema deve ter acesso aos recursos, instrumentos de apoio e às ferramentas necessárias para alcançar os objetivos estabelecidos. Esses instrumentos podem ser relacionados à infraestrutura da empresa ou podem ser específicos da operacionalização do processo. Eles incluem: recursos humanos e financeiros, instalações físicas (sala de Gestão de Crise), infraestrutura e processos de comunicação, conhecimento e competências organizacionais especializadas e/ou parceiros terceirizados.



## *4. Recursos*

<b>4.010 Mecanismo de Análise de Registro. ....</b>	<b>27</b>
<b>4.020 Mecanismo de Priorização de Problemas. ....</b>	<b>28</b>
<b>4.030 Mecanismo de Comunicação. ....</b>	<b>28</b>
<b>4.040 Mecanismo de Escalonamento Hierárquico. ....</b>	<b>29</b>
<b>4.050 Mecanismo de Investigação e Diagnóstico. ....</b>	<b>29</b>
<b>4.060 Mecanismo de Gestão de Crise (War-Room). ....</b>	<b>30</b>
<b>4.070 Sistema/Ferramenta de Gestão do Serviço - Integrados. ....</b>	<b>30</b>
<b>4.080 Mecanismo dos 5 Por Que? (Why's) ....</b>	<b>31</b>

## 5. Processos e Procedimentos



A função da Gestão da Problema deve envolver processos em andamento que lhe permita ser bem-sucedido. Esses processos devem ser bem definidos, mensuráveis, documentados, comunicados e compreendidos por aqueles que o gerenciam e pelos que devem executá-los.

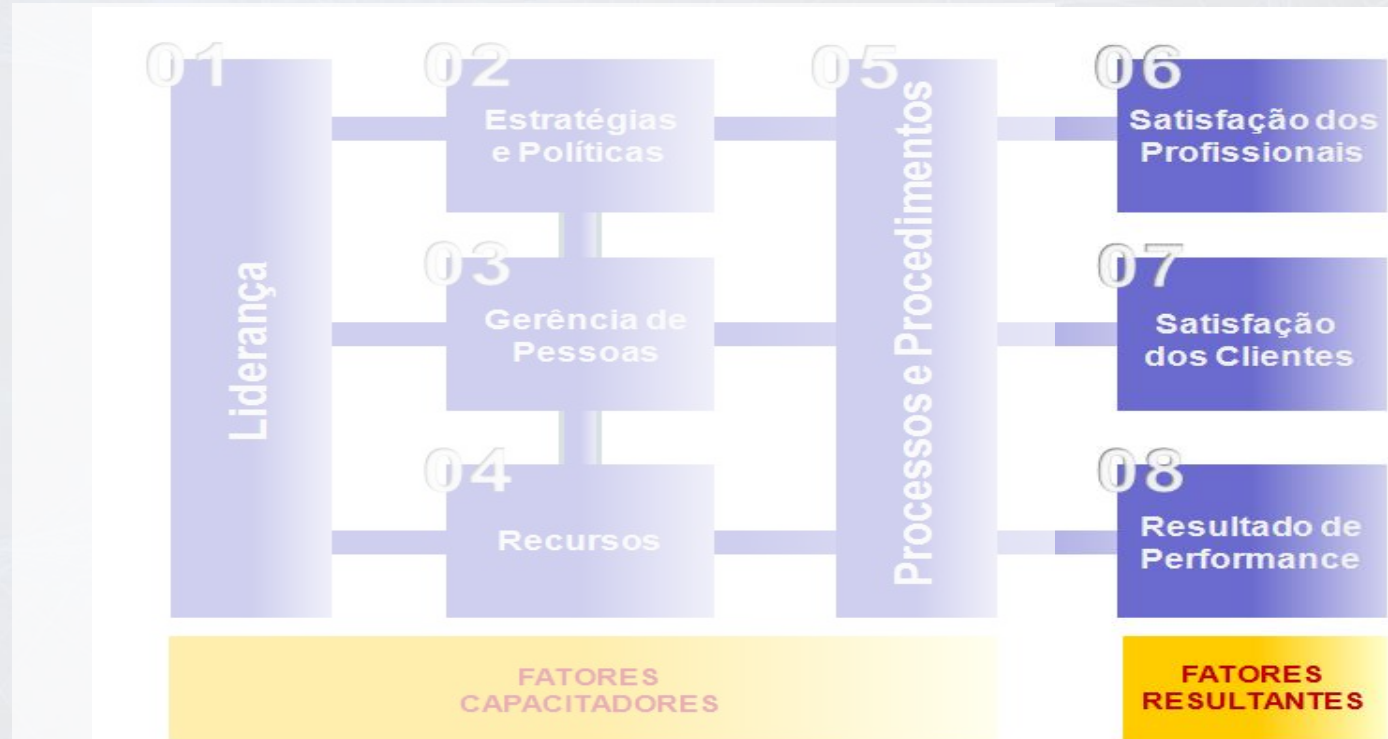
O processo de Gestão de Problema objetivo prevenir a ocorrência de problemas e incidentes resultantes, eliminando a recorrência de incidentes minimizando o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos. Procurando rastrear e remover Erros na infraestrutura de TI para obter a mais alta estabilidade possível para os serviços de TI, tanto reativamente quanto proativamente.

## 5. Processos e Procedimentos

5.010 Plano Operacional. ....	32
5.020 Aderência aos Benefícios do Processo . . . . .	33
5.030 Macro Atividade: Detecção e Registro . . . . .	33
5.040 Macro Atividade: Categorização e Priorização . . . . .	34
5.050 Macro Atividade: Investigação e Diagnóstico. . . . .	34
5.060 Mecanismo de Gestão de Crise (War-Room). . . . .	35
5.065 Macro Atividade: Resolução . . . . .	35
5.070 Macroatividade: Fechamento. . . . .	36
5.080 Relacionamento com o Centro de Suporte . . . . .	36
5.085 Relacionamento com a Gestão de Configuração. . . . .	37
5.090 Relacionamento com a Gestão de Configuração . . . . .	37
5.100 Relacionamento com a Gestão de Nivel de Serviço . . . . .	38
5.110 Relacionamento com a Gestão de Capacidade . . . . .	38
5.120 Relacionamento com a Gestão de Disponibilidade. . . . .	39
5.130 Gestão da Garantia de Qualidade. . . . .	39



## *Binder's Resultados*



## 6. Satisfação das Pessoas



A satisfação das pessoas que fazem parte da empresa pode influenciar significativamente o sucesso da empresa. Os profissionais da Gestão de Problema devem estar motivados para desenvolver seu trabalho. O pessoal de Gestão de Problema deve compreender por que seu trabalho é importante, ter reconhecimento pelo seu trabalho, se sentir apoiado e valorizado pela gerência por conta de seus esforços. A medição de fatores chave, atitude e entusiasmo, pode regular o grau de satisfação em relação ao trabalho dentro de uma empresa.

## 6. Satisfação das Pessoas

6.010 Satisfação das Pessoas.....	40
6.020 Utilização.....	41



## 7. Satisfação do Cliente e Centro de Suporte



A percepção de clientes, usuários e centro de Suporte sobre a capacidade da Gestão de Problema em atender às suas expectativas é um fator importante em seu sucesso geral. Processos e procedimentos criados para coletar um feedback mensurável fornecem resultados que a Gestão de Problema pode usar para gerir os níveis de satisfação. Os resultados reais da satisfação devem ser rastreados e comparados para estabelecer metas e permitir a medição do progresso, e proativamente identificar tendências negativas que poderiam afetar o grau de satisfação do cliente.

## 7. Satisfação do Cliente e Centro de Suporte

7.010 Resultados Pesquisa de Satisfação do Cliente - Periódica. ....	42
7.020 Resultados do Feedback. ....	43

## 8. Resultados de Desempenho



Os Resultados de Desempenho são o resumo da coleta e do relato de dados de desempenho. O desempenho real deve ser rastreado e comparado com uma meta estabelecida de maneira a mensurar o progresso e identificar proativamente as tendências negativas que poderiam afetar o grau de satisfação do cliente, usuarios e do Centro de Suporte.




## 8. Resultados de Desempenho

8.010 Evolução da Quantidade de Problemas (EQP) .....	44
8.020 Evolução da Quantidade de Problemas Críticos (EQPC) .....	45
8.030 Evolução de Erros Conhecidos Cadastrados na Base (EECCB) .....	45
8.040 Percentual de Problemas Resolvidos com Sucesso (PPRS) .....	46
8.050 Melhoria da satisfação do cliente, usuarios ou Centro de Suporte).....	46
8.060 Backlog de Problemas (problemas abertos e não resolvidos) (BKP) .....	47
8.070 Número de Problemas por Categoria (NPCAT) .....	47
8.080 Número de Problemas por Importância (Prioridade ou Impacto - NPPI).....	48
8.090 Número e Porcentagem de Cada Tipo de Problema por Plataforma ou Aplicativo (NPPTIPO).....	48
8.100 Número de Problemas que Geraram Mudanças (NPGM).....	49
8.110 Número ou Percentual de Problemas Fechados com a Anuência da area de Incidentes. . . . .	49


## TABULAÇÃO


**DESCUBRA O NÍVEL DE MATURIDADE DA SUA  
GESTÃO DE PROBLEMAS**

Questões (Q)	 <b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	$=(AF*Peso)$	$=\sum \text{do Calculo} / \sum \text{dos Pesos}$	Média dos Binders
<b>1 Liderança - 1.010 - Alinhamento com a empresa</b>								
1	A Gestão do processo de Problema pode descrever pelo menos três dos fatores mais importantes para o sucesso desta Organização.		1		2	0		
2	A Gestão do processo de Problema entende e pode declarar as funções, processos e as atividades que são críticas para o sucesso da organização.		2					
3	A equipe da Gestão de Problema entende e pode declarar como falhas nos serviços suportados podem impactar a organização.		3					
4	A liderança do processo de Problema ajusta serviços em resposta às mudanças nos requisitos da organização e/ou clientes.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				

Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 á Q4 = 1 então AF = 4	0




Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	= (AF*Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>1 Liderança -1.020 Integração com o Padrão HDI para Gestão de Problema</b>								
5		A liderança da Gestão de Problemas exhibe uma compreensão clara de como o processo PRB (Gestão de Problemas) interage com outros grupos da organização conforme Padrão HDI. Compreendendo as Macro-Atividades do PRB: Detecção e Registro, Categorização e Priorização, Investigação e Diagnóstico, Resolução, Fechamento, Escalonamento Hierárquico e Comunicação.	1		3	0	0,0	
6		A equipe da Gestão de Problemas pode articular uma compreensão clara das necessidades de outros grupos conforme Padrão HDI.	2					
7		A liderança da Gestão de Problemas e a equipe se comunicam ativamente com a gerência e as equipes de outros grupos conforme Padrão HDI.	3					
8		Para antecipar integralmente e apoiar as mudanças planejadas, um representante da Gestão de Problemas é ativamente envolvido nos processos de liberação e controle, pois entende-se de que cada mudança pode influenciar nas atividades de monitoração.	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>1 Liderança -1.040 Modelo Operacional</b>								
9		Há definições claras de que a Gestão de Problemas atua em duas esferas a Reativa (Procedimentos executados quando registrado novo problema) e a Pro-Ativa (Identificação de problemas através de análise de tendências e recorrência)	1		2	0	0,0	
10		A liderança da Gestão de Problemas exhibe uma compreensão clara de o processo tem por função gerar: Erros conhecidos (Base de Conhecimento - Problema com causa já documentada), Solução de Contorno (minimiza o impacto) e Solução Definitiva (encontra a causa/raiz e elimina o impacto e evita recorrência)	2					
11		Este tipo de estruturação da Gestão de Problemas está compreendido por todos os profissionais que lidam direta ou indiretamente com a área de Gestão dos Problemas	3					
12		É possível evidenciar tal modelo operacional, através dos tickets de problemas e conscientização de todos os stakeholders.	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				


Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade de
				0 ou 1	1 a 4	$=(AF*Peso)$	$=\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>2 Estratégia e Política - 2.010 Objetivo e Metas</b>								
13		O objetivo e metas da Gestão de Problemas é comunicado dentro e fora do departamento e os profissionais podem articular sua própria compreensão do seu significado.	1		2	0		
14		Objetivos táticos específicos para a Gestão de Problemas são definidos e documentados, tipo: Eliminar a recorrência de incidentes e Minimizar o impacto de incidentes, Estabilizar a entrega de serviços de TI, Rastrear e remover Erros na infraestrutura de TI para obter a mais alta estabilidade possível para os serviços de TI, tanto reativamente quanto proativamente e Prevenir a Recorrência de incidentes e problemas	2					
15		O objetivo da Gestão de Problemas é alinhado com o objetivo da organização do processo e o objetivo da organização.	3					
16		Uma atividade para analisar o alinhamento do objetivo da Gestão de Problemas ao objetivo da TI e o objetivo da organização, é feita pelo menos uma vez por ano.	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				

Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 á Q4 = 1 então AF = 4	0




Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> BRASIL CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade de
				0 ou 1	1 a 4	=(AF*Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>2 Estratégia e Política - 2.020 Políticas</b>								
17	Esta ativo uma lista de políticas que regem e dão direcionamento sobre o processo de Gestão de Problemas.		1		3	0	0,0	
18	Existe um documento com as políticas publicadas para a area de TI e para os profissionais.		2					
19	Estão ativas Política de : Registro de Problemas / Revisão de Problemas Críticos / Definição de Prioridade / Escalonamento Hierárquico / Manutenção da Base de Erros Conhecidos / Registro de Atuação e Política de Fechamento		3					
20	As políticas da Gestão de Problemas é revisado para uma melhoria contínua pelo menos uma vez por ano.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>2 Estratégia e Política - 2.030 - Planos operacionais</b>								
21	A Gestão de Problema tem políticas operacionais, procedimentos operacionais-padrão e/ou outras informações que controlam a operação diária da Gestão de Problema.		1		2	0	0,0	
22	A Gestão de Problema tem um plano operacional documentado que é comunicado e entendido pelos profissionais da Gestão de Problema.		2					
23	O plano operacional da Gestão de Problema é atualizado regularmente, conforme as mudanças ocorrem no ambiente da Gestão de Problema.		3					
24	O plano operacional da Gestão de Problema é revisado para uma melhoria contínua pelo menos uma vez por ano.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				




Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade	Id
				0 ou 1	1 a 4	= (AF*Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders	
<b>3 Gestão de Pessoas - 3.010 Descrição das Funções</b>									
25	Uma descrição da função (ou equivalente) é documentada para cada profissional da Gestão de Problema e fica acessível a todos da Gestão de Problema . Copntemplando os seguintes papeis: • Proprietário do Processo • Gerente de Problemas • Grupo de Solução de Problema		1		1	0			
26	As descrições das funções para cada profissional da Gestão de Problema são revisadas pelo menos uma vez por ano pela equipe da Gestão de Problema e pela gestão.		2						
27	As descrições das funções para cada profissional da Gestão de Problema refletem com precisão as atuais funções, responsabilidades e exigências dos cargos descritos.		3						
28	As descrições das funções são revisadas pelos profissionais da Gestão de Problema e pela gestão (Recursos Humanos) pelo menos uma vez por ano.		4						
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>					


Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 á Q4 = 1 então AF = 4	0

Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	<b>GESTÃO DE PROBLEMAS</b>	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade de
				0 ou 1	1 a 4	= $(AF * \text{Peso})$	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>3 Gestão de Pessoas - 3.020 - Planos de Capacitação e Orientação</b>								
29	Existem planos de capacitação e orientação para cada cargo da Gestão da Problema e são atualizados em uma base de conhecimento.		1		2	0		
30	A quantidade necessária de tempo (e financiamento, se necessário) é alocada para		2					
31	fornecer o nível de treinamento especificado em cada plano.		3					
32	Os planos de capacitação e orientação incluem um requisito para o treinador e para o treinando para reconhecer a conclusão do treinamento para cada habilidade.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>3 Gestão de Pessoas - 3.030 - Gestão do Desempenho</b>								
33	Um processo de gestão de desempenho documentado é realizado pelo menos uma vez por ano.		1		1	0	0,0	
34	A Gestão do processo de Problema fornece aos profissionais da Gestão de Problema feedback eficaz (isto é, em tempo útil, construtivo, específico e equilibrado) nas reuniões de avaliação de desempenho formal, pelo menos uma vez trimestralmente.		2					
35	Os principais critérios de desempenho no trabalho devem estar alinhados com os objetivos da Gestão de Problema e metas organizacionais.		3					
36	O processo de avaliação de desempenho contempla os seguintes indicadores: - RDMS que não foram completadas com sucesso por causa de pobre avaliação de impacto, dados incorretos no BDGC ou fraco controle de versão - Licenças que foram perdidas ou não foram colocadas em uso - Componentes não-autorizados em uso		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				




Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	=(AF*Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>4 Recursos - 4.010 Mecanismo de Análise de Registro</b>								
37		O processo leva em consideração como Mecanismo de Análise de Registro o Número de usuários impactados e também se os incidentes são recorrentes.	1		2	0		
38		O processo leva em consideração como Mecanismo de Análise de Registro os incidentes relacionados são críticos.	2					
39		O processo leva em consideração como Mecanismo de Análise de Registro se os incidentes já foram escalonados até o último nível de suporte.	3					
40		O processo leva em consideração como Mecanismo de Análise de Registro se Existe Erro Conhecido para o caso a ser analisado e também se já existe um problema aberto para o caso.	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>4 Recursos - 4.020 Mecanismo de Priorização de Problemas</b>								
41		O Impacto que indica o grau de distorção na entrega do Serviço frente os níveis de qualidade de entrega esperados ou acordados estão ativos.	1		1	0	0,0	
42		O Impacto esta dividido nas seguintes níveis: Alto - Suportam Funções Vitais do Negócio e de Urgência / Médio - Suportam Funções Não Vitais do Negócio e serviços de apoio às Funções Não Vitais do Negócio e Baixo - Demais serviços	2					
43		A Urgência indica a necessidade de análise do Gerente de Problemas em função dos impactos causados para o Negócio e este conceito esta ativo.	3					
44		A Urgência esta dividido nos seguintes níveis: Alto - Indisponibilidade total do Serviço de TI / Médio - Indisponibilidade parcial ou desempenho degradado do Serviço de TI e Baixo - Não existe impacto na entrega do Serviço de TI (contingenciado).	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				




Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	<p><b>GESTÃO DE PROBLEMAS</b></p>	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	= $(AF * \text{Peso})$	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>4 Recursos - 4.060 Mecanismo de Gestão de Crise (War-Room)</b>								
45	A gestão de eventos identifica uma anormalidade que potencialmente pode gerar um incidente (exceção) de alto impacto para o negocio		1		1	0	0,0	
46	Esta ativo o acionamento do processo de incidentes através da abertura de um incidente		2					
47	A gestão de Incidentes faz o acionamento da Gestão de Crise, onde os especialistas devem ser convocados e estar em uma sala (pré-definido e identificada como Gestão de Crise) em até n minutos		3					
48	Existe a compreenssão de que apesar do processo de Gestão de Crise ser um mecanismo pertencente ao processo de Gestão de Problemas, tanto o gestor de Eventos, Incidentes e Problemas podem invoca-lo.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>					<b>0</b>			


Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 á Q4 = 1 então AF = 4	0

Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	=(AF*Peso)	= $\sum$ do Calculo / $\sum$ dos Pesos	Média dos Binders
<b>5 Processos e Procedimentos - 5.010 Plano Operacional</b>								
49		O plano operacional esta ativo e documentado.	3					
50		Equipe da Gestão de Problema tem acesso ao plano operacional e possui compressão total de suas atribuições em relação ao plano.	3					
51		As macro atividades do processo abaixo estão ativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecção e Registro</li> <li>• Categorização e Priorização</li> <li>• Investigação e Diagnóstico</li> <li>• Resolução</li> <li>• Fechamento</li> <li>• Escalonamento Hierárquico</li> <li>• Comunicação</li> </ul>	3		1	0		
52		O processo afirma que a Gestão de Problema esta utilizando a ultima versão do plano operacional.	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				


Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 á Q4 = 1 então AF = 4	0


Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	= (AF * Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>5 Processos e Procedimentos - 5.020 Aderência aos Benefícios do Processo</b>								
53	Existe a compressão clara da gestão e da equipe sobre os benefícios esperados do processo.		1		1	0	0,0	
54	Os benefícios abaixo são atingidos: • Redução do volume de Incidentes relacionados aos problemas identificados; • Aumento da produtividade das áreas de negócio, através da eliminação de incidentes repetitivos e prevenção de potenciais falhas.		2					
55	• Redução do período de indisponibilidade do serviço, através da disponibilização de Erros Conhecidos para a Centro de Suporte e equipes de suporte do Centro de Suporte; • Melhoria da imagem da organização, devido ao aumento da disponibilidade dos serviços.		3					
56	Os benefícios de Melhora na satisfação dos clientes são atingidos.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>5 Processos e Procedimentos - 5.060 Mecanismo de Gestão de Crise (War-Room)</b>								
57	Esta ativo a Integração dos Processos Eventos e Incidentes: A gestão de eventos identifica uma anormalidade que potencialmente pode gerar um incidente (exceção) de alto impacto para o negocio, onde realiza o acionamento do processo de incidentes através da abertura de um incidente.		1		3	0	0,0	
58	A gestão de Incidentes faz o acionamento da Gestão de Crise, onde os especialistas devem ser convocados e estar em uma sala (pré-definido e identificada como Gestão de Crise) em até n minutos.		2					
59	O Gestor de Problemas é convocado e sua participação se dá a partir da solução de contorno, onde a equipe não é desmobilizada que conduz a equipe através dos Mecanismo de Investigação e Diagnostico a busca da causa/raiz.		3					
60	Todo processo de comunicação esta ativo, desde o evento, incidente até o encerramento do problema.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				



Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	=(AF*Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>6 Resultado da Satisfação das Pessoas - 6.010 - Satisfação das pessoas</b>								
61	Os dados de desempenho são coletados e reportados em uma programação regular (ex.: mensal, trimestral, semestral, ou anual).		1		2	0		
62	Os relatórios mostram os dados tendendo para meta/objetivo estabelecido nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).		2					
63	Os relatórios mostram os dados de desempenho tendendo à meta/objetivo estabelecida nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).		3					
64	Os relatórios mostram que a meta/objetivo de desempenho estabelecido foi atingida ou excedida em pelo menos nove dos últimos doze meses (ou período de relato equivalente).		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				


Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 à Q4 = 1 então AF = 4	0


Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	=(AF*Peso)	= $\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>7 Resultados da Satisfação dos clientes - 7.010 - Resultados Pesquisa de Satisfação do Cliente - Periódica</b>								
73	Os dados de desempenho são coletados e relatados em uma programação regular (ex.: mensal, trimestral, semestral, ou anual).		1		2	0		
74	Os relatórios mostram os dados de desempenho comparados com		2					
75	metas / objetivos de desempenho estabelecidos, quantitativos.		3					
76	Os relatórios mostram os dados tendendo à meta/objetivo estabelecida nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>7 Resultados da Satisfação dos clientes - 7.020 - FCS - Fatores Críticos de Sucesso</b>								
77	Garante que um número suficiente de processos de suporte estão adequadamente implementados antes de embarcar em ANS's.		1		2	0	0,0	
78	Garante que todos os ANO's e CA's possuem um bom entendimento da equipe e são alcançáveis (SMART).		2					
79	Foca em mensuração e relatórios como fatores críticos de sucesso.		3					
80	Não se compromete com aquilo que não pode medir.		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				

Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	$=(AF*Peso)$	$=\frac{\sum \text{do Calculo}}{\sum \text{dos Pesos}}$	Média dos Binders
<b>7 Resultados da Satisfação dos clientes - 7.030 - Resultados do Feedback</b>								
81	Os dados de desempenho são coletados e relatados em uma programação regular (p.ex. mensal, trimestral, semestral, ou anual).		1		1	0	0,0	
82	Os relatórios mostram os dados de desempenho comparados com		2					
83	Metas / objetivos de desempenho estabelecidos, quantitativos.		3					
84	Os relatórios mostram os dados tendendo à meta/objetivo estabelecida nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).		4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				

Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 à Q4 = 1 então AF = 4	0



Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	=(AF*Peso)	= $\sum$ do Calculo / $\sum$ dos Pesos	Média dos Binders
<b>8 Resultados de desempenho - 8.010 - Evolução da Quantidade de Problemas (EQP)</b>								
85	Os dados de desempenho são coletados e relatados em uma programação regular (ex.: mensal, trimestral, semestral, ou anual).	1	2	0	0,0	0,0	0,0	0,0
86	Os relatórios mostram os dados de desempenho comparados com metas/objetivos de desempenho estabelecidos, quantitativos.	2						
87	Os relatórios mostram os dados tendendo à meta/objetivo estabelecida nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).	3						
88	Os relatórios mostram que a meta/objetivo de desempenho estabelecido foi atingida ou excedida em pelo menos nove dos últimos doze meses (ou período de relato equivalente).	4						
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				
<b>8 Resultados de desempenho - 8.020 -Evolução da Quantidade de Problemas Críticos (EQPC)</b>								
89	Os dados de desempenho são coletados e relatados em uma programação regular (ex.: mensal, trimestral, semestral, ou anual).	1	2	0	0,0	0,0	0,0	0,0
90	Os relatórios mostram os dados de desempenho comparados com metas / objetivos de desempenho estabelecidos, quantitativos.	2						
91	Os relatórios mostram os dados tendendo à meta/objetivo estabelecida nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).	3						
92	Os relatórios mostram que a meta/objetivo de desempenho estabelecido foi atingida ou excedida em pelo menos nove dos últimos doze meses (ou período de relato equivalente).	4						
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				

Questões (Q)	 <p><b>HDI</b> B R A S I L CULTURA DE SERVIÇO AO CLIENTE</p>	GESTÃO DE PROBLEMAS	Nível de Maturidade	Resposta	Peso	Calculo	Binder	Maturidade
				0 ou 1	1 a 4	$=(AF*Peso)$	$=\sum \text{do Calculo} / \sum \text{dos Pesos}$	Média dos Binders
<b>8 Resultados de desempenho - 8.030 Evolução de Erros Conhecidos Cadastrados na Base (EECCB)</b>								
93		Os dados de desempenho são coletados e relatados em uma programação regular (ex.: mensal, trimestral, semestral, ou anual).	1		2	0	0,0	0,0
94		Os relatórios mostram os dados de desempenho comparados com metas/objetivos de desempenho estabelecidos, quantitativos.	2					
95		Os relatórios mostram os dados tendendo à meta/objetivo estabelecida nos seis últimos meses (ou período de relato equivalente).	3					
96		Os relatórios mostram que a meta/objetivo de desempenho estabelecido foi atingida ou excedida em pelo menos nove dos últimos doze meses (ou período de relato equivalente).	4					
<b>Avaliação do Fator (AF)</b>				<b>0</b>				

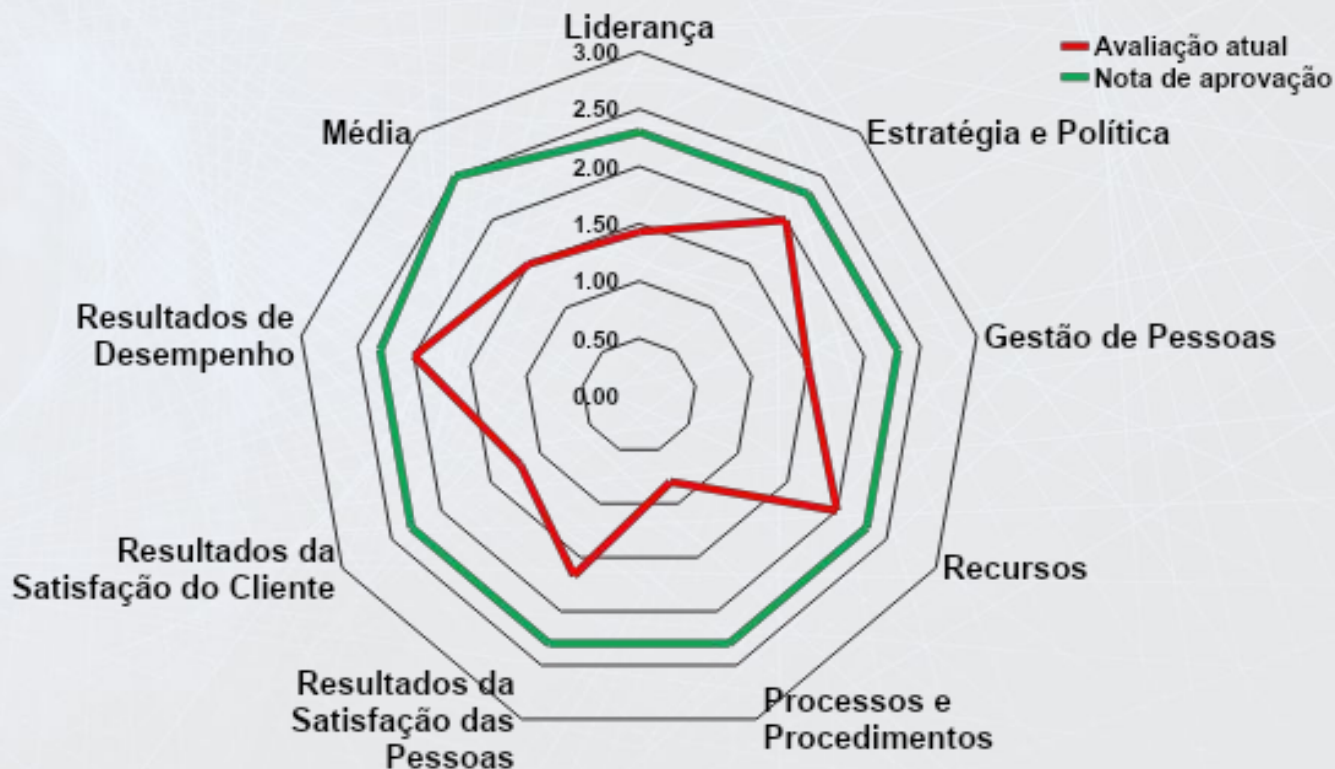
Regras para chegar a avaliação do Fator:		
Questão	Se Q1 = 0 então AF = 0	AF
Q1	Se Q1 = 1 e Q2 = 0 então AF = 1	0
Q2	Se Q2 = 1 e Q3 = 0 então AF = 2	0
Q3	Se Q3 = 1 e Q4 = 0 então AF = 3	0
Q4	Se Q1 à Q4 = 1 então AF = 4	0

## Resultado da Maturidade

Categoria ID	Categoria	%	Maturidade	Mínimo	Varição
1,0	Liderança	10%	0,0	2,3	(2,3)
2,0	Estratégia e política	10%	0,0	2,3	(2,3)
3,0	Gestão de pessoas	10%	0,0	2,3	(2,3)
4,0	Recursos	10%	0,0	2,3	(2,3)
5,0	Processos e procedimentos	20%	0,0	2,3	(2,3)
6,0	Resultados da Satisfação das pessoas	10%	0,0	2,3	(2,3)
7,0	Resultado da Satisfação dos clientes	15%	0,0	2,3	(2,3)
8,0	Resultados de desempenho	15%	0,0	2,3	(2,3)
	<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>0,0</b>	<b>2,5</b>	<b>(2,5)</b>



## Resultado da Maturidade



## TABULAÇÃO

**FAÇA O MESMO PROCESSO PARA GESTÃO DE  
CONFIGURAÇÃO**



Valtomir Santos (Kid)  
[kid@hdibrasil.com.br](mailto:kid@hdibrasil.com.br)  
(11) 9 7551-6058