

**Como anda o gerenciamento dos problemas?  
Você já conseguiu reduzir o número de Incidentes em  
70% ?**

---



Florianópolis, 2 de abril de 2018

**Juano Nuñez del Prado**

[juano@logicit.com.br](mailto:juano@logicit.com.br)

## **Como anda o gerenciamento dos problemas? Você já conseguiu reduzir o número de Incidentes em 70% ?**

Investir na resolução de problemas é um passo muito importante para reduzir drasticamente o número de Incidentes em sua operação. O ITIL tem como número mágico o valor de 70%. Isso mesmo, atacar a causa raiz dos problemas pode levar em uma redução de até 70% dos principais incidentes dos usuários.

O principal objetivo do gerenciamento de problemas é minimizar o impacto adverso de incidentes e problemas causados por erros na infra-estrutura e prevenir a reincidência destes erros, buscando encontrar a causa raiz dos mesmos e atuar para eliminar (quando aplicável) os erros encontrados.

O processo de Gerenciamento de Problemas é dividido em duas partes: Identificação (diagnóstico) e a Resolução.

Um dos aspectos que devemos ter bem definido nos diversos processos implementados é de quem é a responsabilidade por criar os Problemas na empresa, quais as regras e parâmetros para a sua criação. Muitas vezes vemos a equipe de Service Desk sendo responsável por criar problemas e isso pode gerar uma quantidade grande de problemas criados por falta de critérios claros. Em muitas empresas, somente o gerente de Service Desk, ou CSC, pode criar problemas, no caso dos mesmos serem relacionados aos Incidentes, ou Requisições, dos usuários.

Seguem alguns KPIs que permitem gerenciar a entrega e a performance do processo.

### **1.0 Problemas - % Incidentes que se Transformaram em Problemas**

Para que possamos estar reduzindo o número de incidentes, devemos, entre outras coisas, agrupar Incidentes que tem similaridades em sua causa e para que sejam tratados em bloco com um único problema. Desta forma, se conseguirmos resolver o problema, iremos conseguir fechar diversos incidentes de uma só vez.

Saber o percentual de Incidentes que se transformaram em Problema é muito importante para saber se os critérios de criação de problemas está bem definidos.

Além disso, dará uma dimensão se estamos no caminho de poder erradicar um número de Incidentes através da identificação e resolução dos problemas.

### **2.0 Problemas - Quantidade de Incidentes por Problema Identificado**

Se cada problema é proveniente de um único Incidente, isso é um sinal que a identificação de incidentes com causas similares não está funcionando. Os critérios

para a criação de um Problema não foram definidos ou compreendidos pela equipe de atendimento, ou pelas outras pessoas habilitadas a criarem problemas.

Normalmente temos vários incidentes agrupados em um problema.

### **3.0 Problemas - % de Problemas não resolvidos por falta de identificação da Causa Raiz**

Existem diversas técnicas para a identificação (diagnóstico) de um problema. Saber o percentual de problemas que Não foram resolvidos por falta de identificação da causa raiz é importante pois um percentual muito alto geralmente indica que não estamos sabendo usar devidamente as técnicas necessárias ou a equipe pode não ter o perfil adequado.

### **4.0 Problemas - Tempo Médio Resolução**

Assim como outros processos, sempre temos que saber qual o tempo médio de resolução. Como normalmente a equipe alocada para resolução de problemas normalmente é mais cara, pode ser que estejamos tendo um tempo muito alto para resolução, e conseqüentemente um custo muito alto, não valendo apenas tratar determinados problemas.

O exemplo típico é um tempo muito alto para resolver problemas de impressora. Como atualmente existem impressoras muito baratas, dependendo da situação é mais fácil comprar uma impressora nova do que tratar os seus problemas.

### **5.0 Problemas - Custo Médio Resolução**

Repetindo o texto dos indicadores de Incidentes e Requisições, temos sempre que balancear a melhor entrega possível no melhor custo para a empresa. Assim, precisamos saber quanto custa resolver os problemas.

### **6.0 Problemas – Quantidade**

A dimensão de Quantidade de Problemas (ou qualquer outro processo) é sempre muito importante para o melhor dimensionamento das equipes e para ver se algo está fora da normalidade.

Um dos aspectos a serem observados em relação a problemas é comparar a Quantidade de Incidentes. Muitas vezes o processo de Gerenciamento de Incidentes, ou Requisições, pode conter alguma falha na definição do que deve ser caracterizado como um problema. Se isso ocorrer, a equipe de Service Desk (ou



uma CSC) pode estar gerando muitos problemas para a equipe de Gerenciamento de Problemas. Isso é um sinal claro de que o processo de Gerenciamento de Incidentes, ou Requisições, deve ser revisto.

Conforme artigos anteriores, a gestão por Indicadores pressupõe o uso de software que permitirá acompanhar os dados obtidos, exibir série históricas, gerar tendências e consequentemente, aumentar o entendimento dos dados obtidos.