



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

OBJETIVO: Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

APLICAÇÃO Relação e atribuição de responsabilidades do processo de problemas.

OBSERVAÇÃO:

R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.

ATIVIDADES DO PROCESSO	Dono do Processo	Gerente de Problema	Grupo solucionador de Problema	Solicitante	Gerente de Incidentes	Gerente de Mudança
------------------------	------------------	---------------------	--------------------------------	-------------	-----------------------	--------------------

ATIVIDADES GERAIS

Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.	A/R	C	I	-	-	-
Prover recursos para execução das atividades do processo.	A/R	C	-	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.	A/R	C	-	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.	-	A/R	I	-	-	-

Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	I	-	-	-
Maximizar a integração entre o processo, pessoas, tecnologia e controles.	C	A/R	I	-	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	I	A/R	-	-	-	-
Monitorar as atividades do gerenciamento de problemas executadas pelos grupos solucionadores.	-	A/R	C	-	-	-
Assegurar que informações atualizadas sobre solução de contorno, erros conhecidos e problemas corrigidos estejam disponíveis para o gerenciamento de incidentes.	-	A	R	-	I	I
SUBPROCESSO GERENCIAR PROBLEMAS						
Registrar sugestão de problema.	-	A/R	-	R	-	-
Analisar sugestão de problema.	-	A/R	-	-	-	-
Cancelar sugestão de problema.	-	A/R	-	I	-	-
Notificar cancelamento do problema.	-	A/R	-	I	-	-
Classificar e priorizar o problema.	-	A/R	-	-	-	-
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A/R	I	-	-	-

Investigar e diagnosticar problema.	-	A	R	-	-	-
Solicitar suporte do fornecedor.	-	A	R	-	-	-
Avaliar resposta do fornecedor.	-	A	R	-	-	-
Registrar causa raiz.	-	A	R	-	-	-
Registrar solução	-	A	R	-	-	-
Criar registro de erro conhecido	-	A	R	-	-	-
Registrar solução de contorno.	-	A	R	-	-	-
Criar registro de erro conhecido (solução de contorno)	-	A	R	-	-	-
Informar solução de contorno.	-	A	R	-	I	-
Aplicar resolução.	-	A	R	-	-	-
Acionar processo - Gerenciar mudanças	-	A	R	-	-	I
Atualizar registro de erro conhecido.	-	A	R	-	I	-

Documentar justificativa	-	A	R	-	-	-
Verificar documentação	-	A/R	C	-	-	-
Informar partes interessadas	-	A/R	C	I	I	-
Encerrar registro de problema.	-	A/R	C	-	-	-
Atualizar base de conhecimento	-	A/R	C	-	I	-
SUBPROCESSO ANALISAR RECORRÊNCIAS E TENDÊNCIAS A PROBLEMAS						
Obter informações sobre os serviços de TI.	-	A/R	-	-	-	-
Analisar recorrências e tendências a problemas.	-	A/R	-	-	-	-
Emitir relatório final sobre análise de problemas.	-	A/R	-	-	I	-