



REGISTRO DE AÇÃO CORRETIVA

Código: FX-2021-011-SGS
Revisão: 02 – 04/05/2021
Página: 1 / 3

IDENTIFICAÇÃO

Área responsável: Operação Flexa MONITORAMENTO / ESAB	Ativo/Equipamento/Patrimônio/Operação Esab / Souheila Picoli Ferreira
Origem: <input type="checkbox"/> Flexa <input checked="" type="checkbox"/> Reclamação de Cliente <input type="checkbox"/> Prod. Não-Conforme <input type="checkbox"/> Parceiros de Negócio	

DESCRIÇÃO DE NÃO-CONFORMIDADE DATA: 28/06/2021

TÍTULO:

Monitoramento e suporte a incidente 24x7

DETALHAMENTO: email enviado dia 28 de junho de 2021 às 10h28

No domingo, 27/06, tivemos um incidente que gerou uma parada de 6 horas no nosso site. O que é gravíssimo, visto que é através do nosso site que o candidato busca informações e realiza matrículas.

No domingo o conteúdo do site foi atualizado pelo Web Designer e o erro 502 começou a ser gerado, imediatamente ele enviou uma mensagem para o grupo de WhatsApp ESAB FLEXA, informando o problema. Nenhum retorno foi dado pelos integrantes da Flexa no grupo. Às 18:04 vi que nada tinha sido resolvido, entrei em contato diretamente com o Guilherme (que até onde sei não é mais colaborador da Flexa mas está dando apoio no nosso projeto de migração) pedindo ajuda. Em menos de 10 minutos nosso site estava no ar novamente.

Analisando o contrato vi que temos Monitoramento e suporte a incidente 24x7 e que a Flexa tem o prazo de 1 hora para incidentes críticos até 6 horas de baixa criticidade para iniciar o atendimento. E que incidentes críticos devemos acionar via telefone.

Mas tivemos falhas, tanto no monitoramento que não existiu, já que ficou fora por 6 horas quanto no início do atendimento, não foi nos passado nenhum telefone de plantão e sim criado esse grupo que quando necessitamos utilizamos.

Gostaria que fosse analisado o problema ocorrido no domingo tanto técnico (motivos que o servidor parou) quanto de processo, por que tivemos tanta demora para o início do atendimento?

Penso que estamos migrando os servidores e temos que ter o suporte da Flexa funcionando corretamente, pois sei que falhas ocorrerão mas temos resolvê-las rapidamente.

Responsável pela identificação da Não Conformidade

Jackson Galvani

Coordenador Operacional

visto

Ciência do responsável pela eliminação da NC

(nome)

(cargo)

(visto)

____/____/____



REGISTRO DE AÇÃO CORRETIVA

Código: FX-2021-011-SGS
Revisão: 02 – 04/05/2021
Página: 2 / 3

ANÁLISE DE CAUSA E EFEITO (Diagrama)

CAUSA			EFEITO
MATERIAL	MÁQUINA	MÉTODO	
		X	Insatisfação do cliente quanto ao que foi contratado e o que está sendo entregue.
	X		
MEIO AMBIENTE	MÃO DE OBRA	MEDIÇÃO	

CAUSA(S) PROVAVEL (IS) CONFIRMADAS

1. Ausência de registro do incidente na Central de Serviços
2. Cliente não comunicou à Central com antecedência da atualização no fim de semana
3. Zabbix gerou um alerta de um data base parado não aconteceu o registro do incidente
4. Ausência do monitoramento eficiente 24/7

CAUSA(S) PROVAVEL (IS) NÃO CONFIRMADAS

1. Analista do suporte não identificou o alerta
2. Cliente não registrou chamado com antecedência informando sobre a atualização do site
3. Identificar para qual ponto o alerta foi disparado
4. Monitoramento não identificou o alerta em tempo hábil

Análise nos Métodos dos cinco "PORQUE", das causas não confirmadas e suas propostas de ação.

1. Por que não foi registrado o chamado para o incidente do dia 27?
2. Por que o cliente não registrou chamado com antecedência informando da atualização no fds?
3. Por que o alerta foi enviado e não sofreu uma ação imediata de atuação do suporte?
4. Por que o monitoramento não entrou em contato com o cliente?
5. Por que não implantar o monitoramento ativo e de solução 24/7?

Respostas.

1. Porque não identificamos quem de fato normalizou o ambiente por parte da FLEXA
2. Porque o cliente disse que não foi informado do número do suporte Flexa
3. Porque não foi criada a escala de suporte operacional ativo 24/7
4. Porque não foi registrado o chamado em relação ao alerta disparado pelo Zabbix
5. Porque precisa ser analisado todos os aspectos de contratação de pessoal para o plantão 24/7.

RESPOSTAS DE AÇÃO

1. Implantar escala de monitoramento ativo 24/7
2. Cliente foi orientado através de e-mail do número do suporte e o GLPI
3. Dependendo de contratação de pessoal e ativação do projeto de monitoramento
4. Sistema Zabbix não está configurado para criar um chamado no GLPI
5. Analisar o projeto de monitoramento 24/7 com a diretoria FLEXA



REGISTRO DE AÇÃO CORRETIVA

Código: FX-2021-011-SGS
Revisão: 02 – 04/05/2021
Página: 3 / 3

PLANO DE AÇÃO PARA ELIMINAR A NC

1. Implantar monitoramento ativo 24/7
2. Designar profissional com expertise para assumir a demanda
3. Envolver o departamento comercial para identificar os contratos que contemplem o monitoramento 24/7
4. Monitorar todos os serviços e registrar o chamado se necessário
5. Contratar pessoal qualificado para o monitoramento

PRAZO PARA ELIMINAÇÃO ATÉ: **30/08/2021**

NOVO PRAZO:

Responsável pela implementação

Jackson Galvani

(nome)

(cargo)

(visto)

VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE/EFICÁCIA DA AÇÃO

Conclusão: () Efetiva/Eficaz () Não Efetiva/Eficaz RNC nº: _____

Fatos e Evidências da implementação:

Responsável: _____ / ____ / ____
(nome) (visto) (data)

Análise Crítica

Conclusão: () Efetiva/Eficaz () Não Efetiva/Eficaz

(nome)

(visto)

(data)

COPIA CONTROLADA