



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC

SUMÁRIO

[Objetivo](#)

[Aplicabilidade](#)

[Termos e Definições](#)

[Papéis e Responsabilidades](#)

[Interface com outros Processos](#)

[Fluxo do Processo](#)

[Descrição das Atividades](#)

[Indicadores](#)

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	28/11/2019	Criação do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC
2	26/08/2020	Alteração do layout do processo. Correções nas imagens do fluxo. Inclusão da Matriz RACI do fluxo Monitorar.
3	08/11/2024	Revisão do processo de gerenciamento de problemas de TIC com a simplificação geral do processo.

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para administrar o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços de TIC, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

2. APLICABILIDADE

O gerenciamento de problemas é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Erro Conhecido: é a causa raiz conhecida de um ou mais incidente;
- Gerenciamento de Problemas de TIC: processo da ITIL responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, que tem como principal objetivo identificar e propor soluções para a causa raiz de um ou mais incidentes;
- Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção ou uma redução da sua qualidade;
- ITIL: sigla para Information Technology Infrastructure Library, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TIC com as necessidades dos negócios;
- Problema: causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;
- Serviço de TIC: qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;
- Solução de Contorno: técnica utilizada para tratar um incidente sem, necessariamente, eliminar a causa raiz;
- Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.
- SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;
- Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.
- Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 16ª Região.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none">• Buscar a qualidade e eficiência geral do processo;• Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados;• Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda.	Secretário de TIC

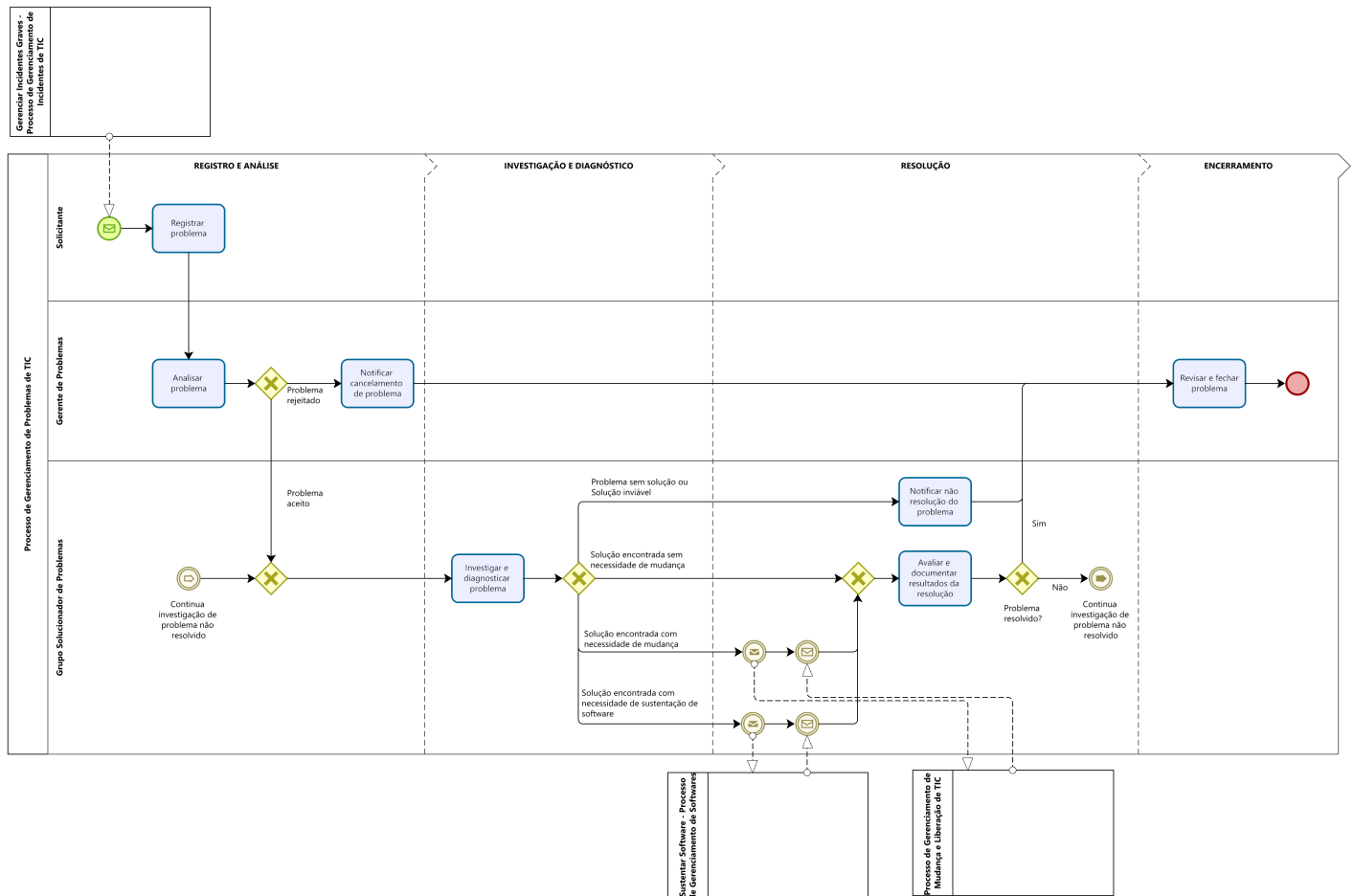
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Gerente de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Produzir informações gerenciais (indicadores); • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados. • Analisar sugestão de problema do solicitante; • Designar equipe para investigação de problemas; • Informar às partes interessadas sobre a situação do problema; • Encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos. 	Chefe do Apoio de Governança de TI
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar uma situação de não conformidade em relação aos serviços ou ativos do Tribunal e que necessita ser investigada através do registro de um problema. 	Servidor da área de TIC
Grupo Solucionador de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar e diagnosticar o problema, identificando os itens afetados e/ou causadores do problema e iniciar a investigação, em busca da causa raiz; • Identificar, testar e documentar soluções para os problemas. 	Servidores das unidades de TIC

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento Problemas de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- **Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC:** o gerenciamento de problemas utiliza as informações disponibilizadas pelo gerenciamento de incidentes como gatilho para iniciar seu processo.
- **Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando uma mudança for necessária para disponibilizar a solução de um problema no ambiente de produção.
- **Processo de Gerenciamento de Software:** aciona o fluxo Processo de Gerenciamento de Software quando um problema com necessidade de sustentação de software for diagnosticada pelo grupo solucionador.

6. FLUXO DO PROCESSO



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
		Entradas: Necessidade de investigação de um problema. Descrição:

Registrar problema	Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> Registrar sugestão de problema no SGS, informando, no mínimo, os seguintes campos: <ul style="list-style-type: none"> Descrição do problema; Mensagem de erro, se aplicável; Sintomas; Impacto; Serviço(s) afetado(s); Informar se o problema ocorreu uma vez ou se é recorrente; Relacionar/registrar o(s) incidente(s) associados(s). A identificação de problemas pode ocorrer de duas maneiras: <ul style="list-style-type: none"> Proativa: acontece a partir da análise de tendências e recorrências realizada pelo gerente de problemas; Reativa: ocorre quando um analista de segundo nível atua na resolução de um incidente grave e não encontra a solução para resolvê-lo. <p>Saídas: Problema registrado.</p>
Analisar problema	Gerente de Problemas	<p>Entradas: Registro de problema. Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não; Caso a sugestão de problema não esteja conforme, o problema é devolvido ao solicitante para complementação; Se a sugestão de problema for rejeitada, deve-se cancelar o respectivo registro no SGS, informando o motivo do cancelamento; O problema deve ser cancelado nas seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> Duplicado: aberto em duplicidade por falha na avaliação por parte do solicitante, que deve primeiramente checar os problemas em aberto antes de efetuar a abertura de um novo problema; Informações insuficientes: problemas que não tiveram as informações mínimas requeridas, conforme descrito na atividade "Registrar Problema"; Caso seja procedente, deve-se verificar se já existe algum problema de mesma natureza sendo tratado e se existem incidentes não resolvidos que podem estar relacionados ao problema apontado; O gerente de problemas deve identificar as áreas técnicas (grupos solucionadores) que têm conhecimento para tratar o problema, convocar a equipe e designar um responsável para liderar o grupo solucionador e acompanhar suas atividades até a finalização. <p>Saídas: Sugestão de problema aceita ou rejeitada.</p>
Notificar cancelamento do problema	Gerente de Problemas	<p>Entradas: Sugestão de problema rejeitada. Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Após o cancelamento da sugestão de problema, o SGS gera uma notificação automática para o solicitante, informando o motivo do cancelamento e encerrando o processo. <p>Saídas: Notificação de cancelamento.</p>
Investigar e diagnosticar problema	Grupo solucionador de problemas	<p>Entradas: Sugestão de problema aceita. Descrição: Realizar análises para identificar a causa raiz do problema. A ITIL sugere 05 técnicas para a investigação e diagnóstico de Problema. São elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análise cronológica: analisar os eventos em ordem de ocorrência para identificar a sequência que gerou o problema. Análise de Kepner e Tregoe: o problema é analisado com base em "o quê", "onde", "quando" e "extensão". As possíveis causas são identificadas, a causa mais provável é testada e a causa verdadeira é verificada. Brainstorm: discussão sobre potenciais causas e propostas para resolução. Diagrama de Ishikawa: tem o formato de espinha de peixe. Na cabeça se coloca o problema. Nas espinhas as possíveis causas, que são analisadas. Análise de Pareto: gráfico de barras com as causas prováveis e suas frequências de ocorrência. As causas são ordenadas em ordem crescente de importância. <p>Caso encontre a causa raiz, deve-se incluir a solução definida na base de dados de erros conhecidos. Após análise e investigação do problema, os possíveis resultados dessa atividade são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Problema sem solução ou solução inviável; Solução encontrada sem necessidade de mudança: <ul style="list-style-type: none"> Deve-se implementar/aplicar a solução encontrada e realizar os testes necessários. Solução encontrada com necessidade de mudança; Solução encontrada com necessidade de sustentação de software; <p>Saídas: Investigação concluída.</p>
Notificar não resolução do problema	Grupo solucionador de problemas	<p>Entradas: Problema sem solução ou solução inviável. Descrição: Caso a investigação não encontre causa raiz ou a solução seja inviável por quaisquer motivos, deve-se notificar o solicitante e encerrar o processo.</p> <p>Saídas: Problema encerrado.</p>

Avaliar e documentar resultados da resolução	Grupo solucionador de problemas	Entradas: Solução aplicada. Descrição: <ul style="list-style-type: none"> Avaliar se a solução aplicada resolve ou mitiga o problema (solução de contorno); Registrar a solução encontrada na base de conhecimento e notificar o solicitante para encerramento de incidentes relacionados, caso a solução seja avaliada com sucesso; Uma vez aceita a solução, o fluxo do problema segue para encerramento; Se o problema não foi resolvido, o processo retorna para ser dada continuidade na investigação do problema. Saídas: Problema resolvido.
Revisar e fechar problema	Gerente de Problemas	Entradas: Problema resolvido. Descrição: <ul style="list-style-type: none"> Verificar se as informações relevantes sobre o problema foram devidamente preenchidas na base de dados; Analisar a necessidade de atualização da base de conhecimento; Encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos. Saídas: Problema fechado.

8. INDICADORES

1 - Quantidade de problemas ainda não fechados	
Objetivo:	Quantidade de problemas ainda não fechados
Responsável pela medição	Chefe da Divisão de Infraestrutura
Periodicidade:	Quadrimestral
Forma de cálculo:	Quantidade problemas abertos há mais de 6 meses e ainda não fechados
Fonte:	Ferramenta GLPI
Meta:	Manter em 0(zero)
2 - Percentual de problemas fechados com solução definitiva	
Objetivo:	Percentual de problemas fechados com solução definitiva
Responsável pela medição	Chefe da Divisão de Infraestrutura
Periodicidade:	Trimestralmente
Forma de cálculo:	$(\text{Quantidade de problemas fechados com solução definitiva} / \text{quantidade de problemas fechados}) \times 100$
Fonte:	Ferramenta GLPI
Meta:	> 80%



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 26/11/2024, às 16:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0185654** e o código CRC **94973AE1**.