



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Versão: 1.0



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 Processo De Gerenciamento De Problemas	3
1.2 Objetivos	4
1.3 Benefícios	4
2 DEFINIÇÕES	4
3 ENTRADAS, SAÍDAS E FRONTEIRAS DO PROCESSO	5
3.1 Entradas para o Gerenciamento de Problemas:	5
3.2 Saídas do Gerenciamento de Problemas:	6
3.3 Fronteiras do Processo	6
4. MATRIZ RACI (PAPÉIS X ATIVIDADES)	6
5. ATIVIDADES DO PROCESSO	8
5.1. Identificar / Registrar o Problema	8
5.2. Analisar o Problema	8
5.3. Classificar / Priorizar o Problema	9
5.4. Analisar / Diagnosticar	9
5.5. Registrar Causa Raiz	9
5.6. Aplicar Solução de Contorno	9
5.7. Registrar Justificativa	10
5.8. Acionar Gerenciamento de Mudanças	10
5.9. Atualizar BDEC	10
5.10. Validar Justificativa	11
5.11. Encerrar Problema	11
6. INDICADORES DE DESEMPENHO	11
6.1 Tempo Médio para Resolução (MTTR)	11
6.2 Percentual de problemas resolvidos	12
6.3 Percentual de problemas fechados com solução definitiva	12
7. HISTÓRICO DE REVISÕES	13

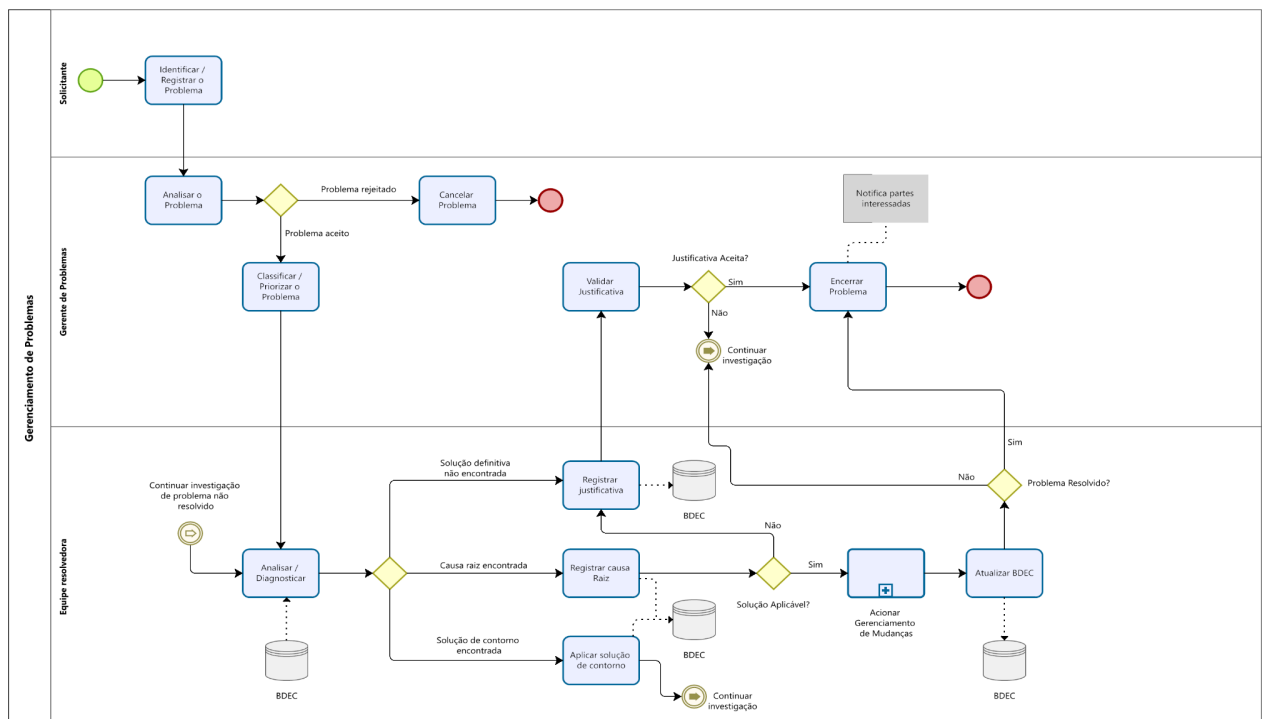


1 INTRODUÇÃO

O Gerenciamento de Problemas é um componente essencial de nossa estratégia de Gerenciamento de Serviços de TI. Este manual foi criado para fornecer uma visão detalhada de nosso processo de Gerenciamento de Problemas, de acordo com as melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Além disso, este manual descreve o processo passo a passo, define os papéis e responsabilidades associados, e fornece orientações sobre as ferramentas e técnicas a serem usadas. Ele também esclarece as métricas e os Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) que serão usados para avaliar a eficácia do nosso processo de Gerenciamento de Problemas.

1.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS





1.2 OBJETIVOS

Definir o processo de gerenciamento de problema a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

Além disso, o objetivo deste processo é prevenir a ocorrência de problemas e de incidentes através da eliminação de incidentes recorrentes e da minimização do impacto de incidentes que não puderam ser prevenidos, bem como fornecer recomendações para melhorias.

1.3 BENEFÍCIOS

O Gerenciamento de Problemas no ITIL melhora a qualidade e a disponibilidade dos serviços de TI, reduzindo a frequência e o impacto de incidentes. Ele otimiza a eficiência operacional, permitindo que a equipe de TI se concentre em tarefas mais estratégicas. A abordagem proativa aumenta a satisfação do usuário e fortalece a confiança nos serviços. Além disso, contribui para a melhoria contínua e a gestão de riscos, alinhando-se com regulamentos e padrões do TRT8.

2 DEFINIÇÕES

Nesta seção, fornecemos definições claras e concisas para os termos-chave associados ao Gerenciamento de Problemas, conforme estabelecido pela ITIL.

- **Incidente:** Qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;
- **Problema:** Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;
- **Solução de contorno:** técnica utilizada para tratar o incidente sem, necessariamente, eliminar a causa raiz;
- **Serviço de TIC:** Serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;



- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;
- **Item de Configuração (IC):** Qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;
- **Requisição de Mudança (RdM):** Pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** Fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;
- **Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC):** Local onde se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas. Parte integrante da base de conhecimento;
- **Gerente do Processo de Gerenciamento de Problema de TIC:** Servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;
- **Usuário:** Magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 8ª Região;

3 ENTRADAS, SAÍDAS E FRONTEIRAS DO PROCESSO

3.1 ENTRADAS PARA O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS:

- **Registros de Incidentes:** Detalhes dos incidentes que iniciaram as atividades de gerenciamento de problemas.
- **Relatórios de Incidentes e Históricos:** Usados para análise proativa de tendências de problemas.
- **Critérios de Priorização:** Critérios acordados para a priorização e escalonamento de problemas.



- **Informações dos Itens de Configuração:** Detalhes sobre os componentes de TI envolvidos.
- **Soluções de Contorno:** Soluções temporárias para incidentes em andamento.

3.2 SAÍDAS DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS:

- **Problemas Resolvidos:** Detalhes das ações realizadas para resolver problemas.
- **Registros Atualizados:** Informações atualizadas sobre o problema e seu histórico.
- **Soluções Alternativas Temporárias:** Soluções de contorno para incidentes relacionados.
- **Registro de Erros Conhecidos:** Lista de erros conhecidos e suas soluções.
- **Requisições de Mudança:** Solicitações para alterações que podem resolver um problema.
- **Relatórios Gerenciais:** Sumários e análises para a gestão.

3.3 Fronteiras do Processo

- **Com Gerenciamento de Nível de Serviço:** O Gerenciamento de Problemas ajuda a melhorar a qualidade dos serviços de TI. Ele fornece dados que são usados para revisar e atualizar os Acordos de Nível de Serviço (ANS).
- **Com Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços:** O Gerenciamento de Problemas usa o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) para identificar quais componentes (ICs) estão com defeitos e para avaliar o impacto dos problemas e suas soluções.
- **Com Gerenciamento de Mudanças:** Se uma mudança é necessária para resolver um problema, essa mudança deve ser registrada e gerenciada através do processo de Gerenciamento de Mudanças.
- **Com Gerenciamento de Incidentes:** O Gerenciamento de Problemas usa informações de incidentes como um "gatilho" para iniciar suas próprias atividades de resolução e análise.



4. MATRIZ RACI (PAPÉIS X ATIVIDADES)

O objetivo desta seção é informar o nível de envolvimento de cada papel em cada atividade por meio da matriz RACI - acrônimo das iniciais de "Responsible, Accountable, Consulted, Informed". Os níveis de envolvimento são:

- **Realizador (Responsible):** quem executa a atividade (operador da atividade). Nesse caso, deve haver pelo menos um papel envolvido.
- **Autoridade (Accountable):** quem pode tomar a decisão de iniciar, continuar, interromper ou encerrar a atividade (dono da atividade). Nesse caso, deve haver apenas um papel envolvido.
- **Consultado (Consulted):** quem deve ser consultado para a Autoridade prosseguir com sua decisão. Pode haver um ou mais papéis envolvidos.
- **Informado (Informed):** quem deve ser informado sobre a atividade executada. Pode haver um ou mais papéis envolvidos.

Segue matriz RACI dos papéis e atividades deste processo:

Gerenciamento de Problemas			
Principais atividades	Gestor de Problemas	Solicitante	Equipe Resolvedora
Identificar / Registrar o Problema	A	R	
Analisar o Problema	R/A	I	
Classificar / Priorizar o Problema	R/A	I	
Analisar / Diagnosticar		I	R
Registrar Causa Raiz	C	I	R



Aplicar Solução de Contorno	A	I	R
Registrar Justificativa	C	I	R
Acionar Gerenciamento de Mudanças	A	I	R
Atualizar BDEC	C		R
Validar Justificativa	R	I	I
Encerrar Problema	R/A	I	I

5. ATIVIDADES DO PROCESSO

O fluxo das atividades foi modelado na notação BPMN, constam os símbolos utilizados na modelagem e seus significados.

5.1. IDENTIFICAR / REGISTRAR O PROBLEMA

Nome do Subprocesso: Identificar / Registrar o Problema

Objetivo: Identificar e documentar o problema para iniciar o processo de resolução.

Detalhamento: Este subprocesso envolve a identificação do problema, coleta de informações relevantes e registro em um sistema de gerenciamento de problemas.

Responsável: Solicitante

5.2. ANALISAR O PROBLEMA

Nome do Subprocesso: Analisar o Problema



Objetivo: Compreender a natureza e o escopo do problema.

Detalhamento: Envolve a análise das informações coletadas para entender o problema em detalhes.

Responsável: Gerente de Problemas

5.3. CLASSIFICAR / PRIORIZAR O PROBLEMA

Nome do Subprocesso: Classificar / Priorizar o Problema

Objetivo: Determinar a urgência e a importância do problema.

Detalhamento: Classificar o problema com base em critérios como impacto no negócio, urgência e recursos necessários.

Responsável: Gerente de Problemas

5.4. ANALISAR / DIAGNOSTICAR

Nome do Subprocesso: Analisar / Diagnosticar

Objetivo: Identificar a causa subjacente do problema.

Detalhamento: Utilizar ferramentas e técnicas de diagnóstico para encontrar a causa raiz.

Responsável: Equipe Resolvedora

5.5. REGISTRAR CAUSA RAIZ

Nome do Subprocesso: Registrar Causa Raiz

Objetivo: Documentar a causa raiz identificada.

Detalhamento: Registrar a causa raiz no sistema de gerenciamento de problemas para futura referência.

Responsável: Equipe Resolvedora



5.6. APLICAR SOLUÇÃO DE CONTORNO

Nome do Subprocesso: Aplicar Solução de Contorno

Objetivo: Implementar uma solução temporária para mitigar o impacto.

Detalhamento: Aplicar uma solução que não resolve a causa raiz, mas minimiza o impacto do problema.

Responsável: Equipe Resolvedora

5.7. REGISTRAR JUSTIFICATIVA

Nome do Subprocesso: Registrar Justificativa

Objetivo: Documentar as razões para a não aplicação de uma solução de contorno ou identificação da causa raiz.

Detalhamento: Realizar registro detalhado das investigações realizadas, os métodos de diagnóstico utilizados e as razões pelas quais a causa raiz não foi identificada ou uma solução de contorno não foi aplicada. Isso pode incluir limitações de recursos, falta de informações ou complexidade do problema.

Responsável: Equipe Resolvedora

5.8. ACIONAR GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Nome do Subprocesso: Acionar Gerenciamento de Mudanças

Objetivo: Iniciar o processo formal de mudança para resolver o problema.

Detalhamento: Submeter um pedido de mudança para implementar uma solução permanente.

Responsável: Equipe Resolvedora



5.9. ATUALIZAR BDEC

Nome do Subprocesso: Atualizar BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos)

Objetivo: Atualizar a base de dados com informações sobre o problema e solução.

Detalhamento: Inserir ou atualizar registros na BDEC com detalhes sobre o problema e as ações tomadas.

Responsável: Equipe Resolvedora

5.10. VALIDAR JUSTIFICATIVA

Nome do Subprocesso: Validar Justificativa

Objetivo: Confirmar que as razões documentadas para a não aplicação de uma solução de contorno ou identificação da causa raiz são válidas e justificadas.

Detalhamento: Revisar e validar a justificativa registrada a não aplicação de uma solução de contorno ou identificação da causa raiz.

Responsável: Gerente de Problemas

5.11. ENCERRAR PROBLEMA

Nome do Subprocesso: Encerrar Problema

Objetivo: Finalizar o ciclo de vida do problema.

Detalhamento: Confirmar que o problema foi resolvido e fechar o caso no sistema de gerenciamento de problemas.

Responsável: Gerente de Problemas



6. INDICADORES DE DESEMPENHO

6.1 TEMPO MÉDIO PARA RESOLUÇÃO (MTTR)

Nome	Tempo Médio para Resolução (MTTR)
Descrição	Este indicador mede o tempo médio necessário para resolver um problema desde o momento em que ele é identificado até o momento em que é resolvido.
Fonte	Assyst
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	$MTTR = \frac{\text{Soma do tempo total para resolver todos os problemas}}{\text{Número total de problemas resolvidos}}$
Meta	A definir

6.2 PERCENTUAL DE PROBLEMAS RESOLVIDOS

Nome	Percentual de problemas resolvidos
Descrição	Medir a eficiência na resolução de problemas
Fonte	Assyst
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de problemas resolvidos} / \text{quantidade de problemas designados}) \times 100$
Meta	A definir



6.3 PERCENTUAL DE PROBLEMAS FECHADOS COM SOLUÇÃO DEFINITIVA

Nome	Percentual de problemas fechados com solução definitiva
Descrição	Medir problemas fechados com solução definitiva no período
Fonte	Assyst
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	(Quantidade de problemas fechados com solução definitiva / quantidade de problemas fechados) x 100
Meta	A definir

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Resumo das alterações
1.0	11/09/2023	Elaboração do documento.