

Secretaria de TIC do TRT24

Processo Gerenciar Problemas

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	14/09/2022	Elaboração do documento (baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-06-AA) e adequação a recomendações da auditoria do CSJT
02	27/09/2024	Revisão do processo
03	29/08/2025	Revisão do processo

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Problemas

29/08/2025

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais
02	Marco Antônio Ribeiro Molento	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços

Sumário

1	Objetivos	4
2	Abrangência.....	4
3	Definições	4
4	Processo Gerenciar Problemas.....	5
4.1	Papéis e Responsabilidades	5
4.2	Fluxo do Processo Gerenciar Problemas	6
4.3	Descrição do Processo Gerenciar Problemas	7
5	Tabela RACI.....	13
6	Controles do Processo.....	14
6.1	Descrição da Métrica	14
7	Divulgação dos Resultados.....	14
8	ANEXO I – Regras Para Definição de Prioridade de Problema.....	15
9	ANEXO II – Métrica de Problemas Registrados.....	16

1 Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de problemas para garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TI, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

2 Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC).

3 Definições

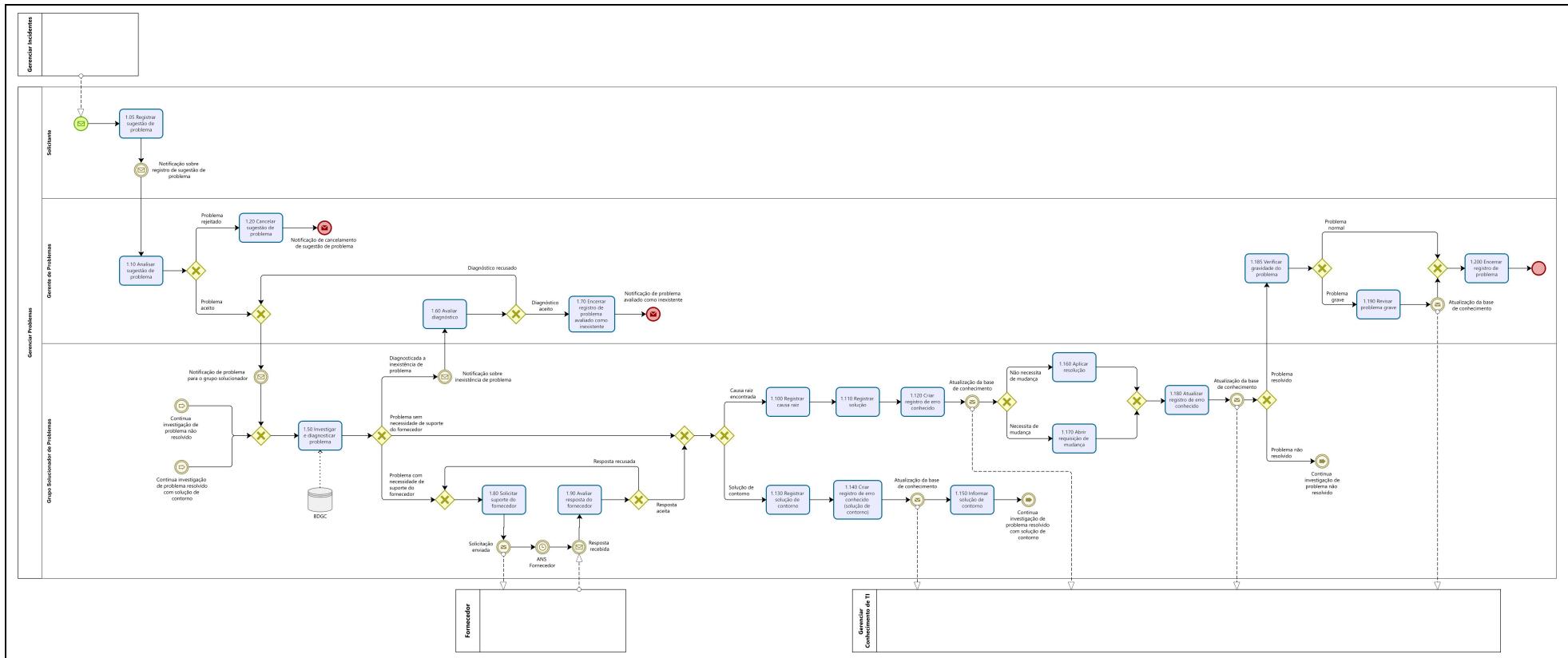
- **Base de Conhecimento** – Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TI organizadas para facilitar a tomada de decisão. Alguns exemplos, não taxativos, podem ser: manuais, perguntas frequentes, roteiros de atendimento, guias de solução de incidentes e problemas
- **BDGC** – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
- **BDEC** – Banco de Dados de Erros Conhecidos. É o repositório de informações sobre as situações em que os serviços de TI e seus componentes podem falhar e o que pode ser feito para restabelecer o seu funcionamento. Estas informações estão organizadas em registros de Erros Conhecidos, armazenados na Base de Conhecimento, por este motivo, a BDEC conta com todas as funcionalidades de pesquisa, armazenamento e acesso que a Base de Conhecimento dispõe
- **Erro conhecido** – Problema identificado e que provavelmente possui causa raiz e solução documentadas
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart)
- **IC** – Item de Configuração
- **Incidente** – Evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho
- **Problema** – Causa raiz de um ou mais incidentes
- **Problema Grave** – Problema classificado com prioridade alta (conforme Tabela 3 do ANEXO I)
- **Solução de Contorno** – Medida adotada para redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema, cuja solução definitiva ainda não foi encontrada

4 Processo Gerenciar Problemas

4.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar as atualizações do processo • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados • Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo 	Secretário da Secretaria de Tecnologia da Informação e das Comunicações
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização • Produzir informações gerenciais (indicadores) • Promover a execução das atividades do processo 	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Gerente de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e priorizar os problemas • Identificar os grupos solucionadores que têm conhecimento para tratar o problema • Atualizar e reportar o estado dos problemas para a central de serviços, para que os clientes e a gestão de TI possam ser mantidos informados 	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Grupo Solucionador de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar e diagnosticar problemas usando especialistas no assunto para avaliar e analisar a causa raiz dos problemas • Solicitar suporte a fornecedores e avaliar suas respostas, quando necessário • Criar e manter registros de erros conhecidos • Identificar e aplicar soluções apropriadas 	Servidores da SETIC
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar a sugestão de problema informando os detalhes relevantes sobre a ocorrência, urgência e impacto 	Servidores da SETIC

4.2 Fluxo do Processo Gerenciar Problemas



4.3 Descrição do Processo Gerenciar Problemas

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.05	Registrar sugestão de problema	Solicitante	<p>Entrada: Incidente considerado como problema</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Através da ferramenta ITSM, o solicitante deve registrar a sugestão de problema informando os detalhes relevantes sobre a ocorrência do problema, o(s) incidente(s) de origem e a priorização do problema de acordo com a relação urgência versus impacto (conforme disposto no ANEXO I) <p>Saída: Sugestão de problema registrada na ferramenta ITSM</p>
1.10	Analisa sugestão de problema	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Sugestão de problema registrada na ferramenta ITSM</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ao receber uma sugestão de problema registrada na ferramenta ITSM, o gerente de problemas deve analisar e revisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não. Para isso, pode ser necessário o suporte de um ou mais grupos/áreas solucionadoras. Esse suporte pode ser solicitado por telefone, ação no ticket de problema ou por e-mail Caso seja procedente, o gerente de problemas deverá verificar se já existe algum problema de mesma natureza sendo tratado e se existem incidentes não resolvidos que podem estar relacionados ao problema apontado. Caso existam, todos os tickets de mesma natureza deverão ser associados ao problema (principal) <p>Saída: Sugestão de problema analisada (aceita ou rejeitada)</p>
			<p>Se a sugestão de problema for rejeitada, seguir para “Cancelar sugestão de problema”</p> <p>Se a sugestão de problema for aceita, seguir para “Investigar e diagnosticar problema”</p>
1.20	Cancelar sugestão de problema	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Sugestão de problema rejeitada</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cancelar o respectivo registro na ferramenta ITSM, informando o motivo do cancelamento Comunicar quem registrou a sugestão de problema, informando o cancelamento e o motivo <p>Saída: Sugestão de problema cancelada, Notificação de cancelamento de sugestão de problema</p>
1.50	Investigar e diagnosticar	Grupo Solucionador de	Entrada: Problema (encaminhado ao grupo solucionador)

	problema	Problemas	<p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O grupo solucionador designado deve identificar e diagnosticar o problema, identificando os ICs afetados e/ou causadores do problema e iniciar a investigação, em busca da causa raiz • Em caso de dificuldades para identificar a causa raiz do problema, a equipe deve verificar sua reincidência. Se houver novos registros de incidentes apontando para o mesmo problema, a investigação deve continuar até que a causa raiz seja identificada <p>Saída: Problema (investigado e diagnosticado)</p>
			<p>Se for diagnosticada a inexistência de problema, comunicar ao Gerente de Problemas e seguir para “Avaliar diagnóstico”</p> <p>Se for diagnosticado como problema sem necessidade de suporte do fornecedor e a causa raiz foi encontrada, seguir para “Registrar causa raiz”</p> <p>Se for diagnosticado como problema sem necessidade de suporte do fornecedor e houver solução de contorno, seguir para “Registrar solução de contorno”</p> <p>Se for diagnosticado como problema com necessidade de suporte do fornecedor, seguir para “Solicitar suporte do fornecedor”</p>
1.60	Avaliar diagnóstico	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema (investigado e diagnosticado como inexistente)</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ao ser comunicado sobre a inexistência de um problema, o gerente de problemas avalia se aceita ou não o diagnóstico do grupo solucionador <p>Saída: Problema (diagnóstico de inexistência aceito ou recusado)</p>
			<p>Se o diagnóstico de inexistência do problema for aceito, seguir para “Encerrar registro de problema avaliado como inexistente”</p> <p>Se o diagnóstico de inexistência do problema for recusado, comunicar ao grupo solucionador o motivo e seguir para “Investigar e diagnosticar problema”</p>
1.70	Encerrar registro de problema avaliado como inexistente	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema (diagnóstico de inexistência aceito)</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encerrar o registro do problema na ferramenta ITSM, informando que o problema foi avaliado como inexistente • Comunicar o solicitante e o grupo solucionador sobre o encerramento do problema e o motivo

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
 Processo Gerenciar Problemas

29/08/2025

			Saída: Problema (encerrado como inexistente), Notificação de problema avaliado como inexistente
1.80	Solicitar suporte do fornecedor	Grupo Solucionador de Problemas	<p>Entrada: Problema (diagnosticado com necessidade de suporte do fornecedor)</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar o suporte do fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso • Nesse ponto, o status do problema deverá ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno • O registro do problema na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deverá também ser documentado no registro interno do problema (ferramenta ITSM) • Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar a resolução do problema pelo fornecedor, seguindo as regras do instrumento contratual <p>Saída: Solicitação de suporte ao fornecedor</p>
1.90	Avaliar resposta do fornecedor	Grupo Solucionador de Problemas	<p>Entrada: Resposta de suporte do fornecedor (pendente de avaliação)</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o problema, o grupo solucionador deve avaliá-la para verificar se está de acordo e pode ser implantada <p>Saída: Resposta de suporte do fornecedor (aceita ou recusada)</p>
			<p>Se a resposta de suporte do fornecedor solução for recusada, seguir para "Solicitar suporte do fornecedor", informando o motivo da recusa</p> <p>Se a resposta de suporte do fornecedor solução for aceita e a causa raiz foi encontrada, seguir para "Registrar causa raiz"</p> <p>Se a resposta de suporte do fornecedor solução for aceita e houver solução de contorno, seguir para "Registrar solução de contorno"</p>
1.100	Registrar causa raiz	Grupo Solucionador de Problemas	<p>Entrada: Problema (com causa raiz encontrada)</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ao identificar a causa raiz do problema, o grupo solucionador deve registrar na ferramenta ITSM, associando todos os ICs envolvidos ou confirmando itens anteriormente associados. Essa informação servirá de base histórica para análise de problemas futuros <p>Saída: Problema (com causa raiz registrada)</p>

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
 Processo Gerenciar Problemas

29/08/2025

1.110	Registrar solução	Grupo Solucionador de Problemas	Entrada: Problema (com causa raiz registrada)
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Após registro da causa raiz, o grupo solucionador deve registrar na ferramenta ITSM a solução definida a ser aplicada
			Saída: Problema (com registro de solução)
1.120	Criar registro de erro conhecido	Grupo Solucionador de Problemas	Entrada: Problema (com registro de solução)
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Para concluir o registro do problema, o grupo solucionador deve incluir a solução definida na base de dados de erros conhecidos (BDEC)
			Saída: Registro de erro conhecido
1.130	Registrar solução de contorno	Grupo Solucionador de Problemas	Entrada: Problema (com solução de contorno)
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Se for encontrada uma solução de contorno para o problema, o grupo solucionador registra a respectiva solução a ser aplicada no <i>ticket</i> de problema
			Saída: Problema (com solução de contorno registrada)
1.140	Criar registro de erro conhecido (solução de contorno)	Grupo Solucionador de Problemas	Entrada: Problema (com solução de contorno registrada)
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Após ter registrado a solução de contorno, o grupo solucionador deve realizar o registro de erro conhecido na base de conhecimento. Esse registro é importante para a análise de incidentes relacionados ao problema até sua resolução definitiva
			Saída: Registro de erro conhecido (solução de contorno)
1.150	Informar solução de contorno	Grupo Solucionador de Problemas	Entrada: Registro de erro conhecido (solução de contorno)
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Com os registros devidamente realizados, a solução de contorno deve ser divulgada para a central de serviços e grupos solucionadores envolvidos para que possa ser aplicada de forma mais rápida, enquanto a solução definitiva não for encontrada e/ou aplicada O problema deve ser encaminhado para a investigação de problema resolvido com solução de contorno
			Saída: Solução de contorno informada

			<p>Se a solução não necessita de mudança, seguir para “Aplicar solução”</p> <p>Se a solução necessita de mudança, seguir para “Abrir requisição de mudança”</p>
1.160	Aplicar solução	Grupo Solucionador de Problemas	<p>Entrada: Solução sem necessidade de mudança</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se a solução não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida e realizar os testes necessários Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do problema. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos <p>Saída: Solução aplicada</p>
1.170	Abrir requisição de mudança	Grupo Solucionador de Problemas	<p>Entrada: Solução com necessidade de mudança</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abrir chamado na ferramenta ITSM solicitando abertura de requisição de mudança (RdM) <p>Observação: o tratamento da RdM será feito no escopo do processo gerenciar mudanças</p> <p>Saída: Solução aplicada</p>
1.180	Atualizar registro de erro conhecido	Grupo Solucionador de Problemas	<p>Entrada: Solução aplicada</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Após aplicação da solução, o grupo solucionador deve atualizar o registro do erro conhecido com as informações necessárias e verificar se o problema foi resolvido ou não <p>Saída: Registro de erro conhecido atualizado (problema resolvido ou não resolvido)</p>
1.185	Verificar gravidade do problema	Gerente de Problemas	<p>Se o problema foi resolvido, seguir para “Verificar gravidade do problema”</p> <p>Se o problema não foi resolvido, seguir para “Continuar investigação de problema não resolvido”</p> <p>Entrada: Problema resolvido</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Gerente de Problemas deve verificar a classificação da prioridade do problema (conforme a tabela 3 do Anexo I). Caso esteja classificado como de prioridade alta, trata-se de um problema grave. Caso contrário, trata-se de um problema normal.

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
 Processo Gerenciar Problemas

29/08/2025

			Saída: Gravidade do problema verificada
			Se o problema for normal , seguir para “Encerrar registro de problema” Se o problema for grave , seguir para “Revisar problema grave”
1.190	Revisar problema grave	Gerente de Problemas	Entrada: Problema grave encerrado Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Caso o problema seja grave, o gerente de problemas deve revisar o problema na base de conhecimento, complementando-o com as informações necessárias Saída: Problema grave revisado
1.200	Encerrar registro de problema	Gerente de Problemas	Entrada: Problema resolvido Processamento: <ul style="list-style-type: none"> Se com a aplicação da solução o problema for de fato resolvido, o gerente de problemas deve encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos Comunicar o Solicitante informando a resolução Saída: Problema encerrado

5 Tabela RACI

	Atividade	Gerente de Problemas	Grupo Solucionador de Problemas	Solicitante
1.05	Registrar sugestão de problema	I		R
1.10	Analisar sugestão de problema	R	I	C
1.20	Cancelar sugestão de problema	R		I
1.50	Investigar e diagnosticar problema	I	R	
1.60	Avaliar diagnóstico	R	I	
1.70	Encerrar registro de problema avaliado como inexistente	R	I	I
1.80	Solicitar suporte do fornecedor		R	
1.90	Avaliar resposta do fornecedor		R	
1.100	Registrar causa raiz		R	
1.110	Registrar solução		R	
1.120	Criar registro de erro conhecido		R	
1.130	Registrar solução de contorno		R	
1.140	Criar registro de erro conhecido (solução de contorno)		R	
1.150	Informar solução de contorno	I	R	
1.160	Aplicar resolução		R	
1.170	Abrir requisição de mudança		R	
1.180	Atualizar registro de erro conhecido		R	
1.185	Verificar gravidade do problema	R		
1.190	Revisar problema grave	R		
1.200	Encerrar registro de problema	R	I	I

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

6 Controles do Processo

6.1 Descrição da Métrica

Nome da Métrica	Quantidade de Problemas Registrados
Origem	Controle elaborado pelo Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Objetivo	Medir o volume de problemas registrados no período
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Soma do total de problemas registrados
Fonte	<ul style="list-style-type: none">• Planilha do ANEXO II○ Total de problemas registrados: Soma da coluna “Quantidade de problemas registrados”

7 Divulgação dos Resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados dos indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações localizada no portal da transparência e prestação de contas do TRT da 24ª Região.

8 ANEXO I – Regras Para Definição de Prioridade de Problema

O problema será priorizado seguindo os conceitos de impacto e urgência, conforme explicitado a seguir.

- **Impacto:** refere-se à criticidade para o serviço, devendo ser classificado conforme Tabela 1.
- **Urgência:** refere-se à possibilidade de recorrência, devendo ser classificada conforme Tabela 2.
- **Priorização:** A combinação do impacto *versus* urgência determina a prioridade do problema, conforme Tabela 3.

Tabela 1 – Definição de impacto

Impacto	Descrição
Alto	Sustentam as funções vitais de serviços críticos
Médio	Sustentam funções vitais de serviços
Baixo	Sustentam função secundária / periférica de serviços

Tabela 2 – Definição de urgência

Urgência	Descrição
Alta	Incidentes ocorrem com frequência diária
Média	Incidentes ocorrem com frequência semanal
Baixa	Incidentes ocorrem com frequência mensal

Tabela 3 – Priorização de problema

		Urgência			PRIORIDADE
		Baixa	Média	Alta	
Impacto	Baixo	Baixa	Baixa	Média	
	Médio	Baixa	Média	Alta	
	Alto	Média	Alta	Alta	

9 ANEXO II – Métrica de Problemas Registrados

Período da apuração	Quantidade de problemas registrados
Jan 22 a Mar 22	3
Abr 22 a Jun 22	5

Onde:

- Para cada apuração:
 - **Período de Apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados.
 - **Quantidade de problemas registrados:** informar a quantidade de problemas que foram registrados no período de apuração.