MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2021
Versão 1.2

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente
Dr. Leonardo Videres Trajano

Secretário Geral da Presidência
Cybelle Morais Falcone de Melo

SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGGTIC - Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
Breno Moreno Luna
Samuelson Wagner de Araújo e Silva
Carlos Alberto Araújo Correia Filho
Raimundo José Campos Júnior
Rômulo Alexandre

Chefes de Núcleos da SETIC
Bruno Rafael de Araújo Sales
Emerson Diego da Costa Araújo
Luiz Alberto Alves dos Santos
Breno Moreno Luna
Marcelo Luis Machado Moura
Ewerton Leandro da Costa Araújo

SUMÁRIO

Objetivo 4

Propósito do processo 4

Escopo 4

Definições e Abreviações 4

Benefícios Esperados 5

Regras gerais 5

Interfaces com demais processos 7

Entradas e saídas 7

Papéis e responsabilidades 8

Link para o fluxo do Processo 9

Atividades do Processo de Gerenciamento de Problemas 9

Indicadores de desempenho 12

Melhorias futuras 14

1. Objetivo

Definir o processo de gerenciamento de problema a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

2. Propósito do processo

Este processo tem como propósito gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TIC, com o intuito de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes inevitáveis.

3. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13ª Região.

4. Definições e Abreviações

- **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;
- **Open-source Ticket Request System (OTRS)**: ferramenta de gestão de incidentes e problemas;
- **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 13ª Região;

5. Benefícios Esperados

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC no TRT 13ª Região espera-se que:

- Melhora na qualidade da prestação dos serviços de TIC;
- Redução do volume de incidentes;
- Identificação de soluções definitivas para eliminar os erros conhecidos;
- Prevenção de falhas que afetam o funcionamento normal dos serviços de TIC;
- Aumento na produtividade da equipe da Central de Serviços.

6. Regras gerais

6.1 Regra para registro de problemas

O registro inicial de problema deverá conter, no mínimo as seguintes informações:

- Descrição do problema;
- Mensagem de erro;
- Sintomas;
- Serviço afetado;
- Informação acerca da recorrência do problema;
- Informação acerca de incidentes relacionados ao problema ou, no caso de uma mensagem vinda do processo de gerenciamento de eventos, acerca da origem desta mensagem;

6.2 Regras para definição de prioridade de problema

O problema será priorizado seguindo os conceitos de urgência e impacto, conforme as tabelas abaixo.

6.2.1. Impacto

O impacto do problema refere-se à criticidade para o serviço, devendo ser classificado conforme a tabela abaixo:

Impacto	Descrição
Alto	Referem-se a funções vitais dos serviços críticos
Médio	Referem-se a funções vitais dos serviços
Baixo	Referem-se a funções secundárias dos serviços

6.2.2. Urgência

A urgência para resolução do problema refere-se à possibilidade de recorrência, devendo ser classificada conforme tabela abaixo:

Urgência	Descrição
Alto	Incidentes ocorrem com frequência diária
Médio	Incidentes ocorrem com frequência semanal
Baixo	Incidentes ocorrem com frequência mensal

6.2.3. Priorização

A combinação do impacto versus urgência determina a prioridade do problema, conforme tabela abaixo:

		PRIORIDADE		
IMPACTO	**Alto**	Médio	Alto	Alto
	Médio	Baixo	Médio	Alto
	Baixo	Baixo	Baixo	Médio
		Baixo	**Médio**	**Alto**
		URGÊNCIA		

7. Interfaces com demais processos

- **Gerenciamento de Nível de Serviço**: fornece informação sobre incidentes e problemas relacionados ao nível de prestação de serviço de TIC. O gerenciamento de problemas contribui para a melhoria dos níveis de serviços e provê informação para a revisão do ANS;
- **Gerenciamento de Incidentes**: provê informações relacionadas a incidentes para subsidiar o processo de gerenciamento de problemas;
- **Gerenciamento de Mudanças**: sempre que uma mudança for necessária para disponibilizar uma solução de um problema no ambiente de produção, é preciso que uma RdM seja registrada e o processo de gerenciamento de mudanças seja invocado;
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços**: o gerenciamento de problemas utiliza o BDGC, gerenciado por este processo, para identificar ICs defeituosos e determinar o impacto dos problemas e resoluções;
- **Gerenciamento de Evento**: este processo gera alertas para o processo de gerenciamento de problemas de forma proativa, ou seja, antes que os usuários do serviço de TIC em questão relatem qualquer incidente.

8. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de problema são:

8.1 Entradas

- Registros de incidentes que provocaram as atividades de gestão de problemas;
- Relatórios de incidentes e históricos que serão utilizados para apoiar a análise de tendências de problemas de forma proativa;
- Critérios acordados para a priorização de problemas.

8.2 Saídas

- Problemas resolvidos e ações realizadas para alcançar a sua resolução;
- Registros atualizados com detalhes precisos sobre o problema e seu histórico;
- Soluções de contorno para incidentes;
- Registro de erros conhecidos.

9. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	● Analisar relatórios e indicadores de desempenho; ● Propor mudanças no processo; ● Autorizar mudanças no processo; ● Remover impedimentos para a execução do processo; ● Prover recursos para a execução das atividades do processo.
Gerente de Problema	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	● Elaborar relatórios; ● Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; ● Garantir que o processo seja executado corretamente; ● Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; ● Garantir a integração com outros processos; ● Monitorar as atividades executadas pelo grupo solucionador de problemas; ● Assegurar que as soluções de contorno, erros conhecidos e problemas corrigidos estejam disponíveis para o processo de gerenciamento de incidentes. ● Revisar Problemas Graves.
Grupo Solucionador de problema	Grupo de servidores da área de TIC montado de acordo com o problema a ser investigado	● Investigar e diagnosticar o problema; ● Solicitar suporte do fornecedor, quando necessário; ● Registrar solução definitiva ou de contorno no OTRS; ● Aplicar solução do problema; ● Acionar o processo de gerenciamento de mudanças, quando necessário; ● Atualizar a base de conhecimento.

10. Link para o fluxo do Processo

Processo de Gerenciamento de Problema

11. Atividades do Processo de Gerenciamento de Problemas

11.1 Analisar sugestão de problema

Ao receber uma sugestão de problema registrada no OTRS, o gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não. O BDEC servirá como subsídio para auxiliá-lo nessa tarefa.

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 chamados de mesma natureza deverão ser associados ao problema.

Caso já exista uma solução de contorno ou definitiva para o problema sugerido, o gerente do problema deverá cancelar a sugestão de problema.

11.2 Cancelar sugestão de problema

Se a sugestão de problema for rejeitada, o gerente de problemas deve cancelar seu registro no OTRS, informando o motivo do cancelamento.

11.3 Notificar cancelamento do problema

Após o cancelamento da sugestão de problema, o OTRS gera notificação automática para o solicitante que realizou o registro, informando o cancelamento e o motivo, e encerra o processo.

11.4 Classificar e priorizar o problema

Se a sugestão de problema for aceita, o gerente de problemas deve classificar e priorizar o problema, de acordo com a relação urgência versus impacto. Além disso, quando o problema tiver seu impacto alto e urgência média ou alta, deve classificá-lo como problema grave e resolver o mais rápido possível.

11.5 Encaminhar para grupo o solucionador de problemas

Com base nas informações registradas, o gerente de problemas deve identificar as áreas técnicas (grupo solucionador) que têm conhecimento para tratar o problema, convocar a equipe e designar um coordenador para acompanhar suas atividades até a finalização.

11.6 Investigar e diagnosticar o problema

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, com o auxílio do BDEC.

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.

Soluções de contorno também poderão ser propostas em caso da não identificação da causa raiz do problema ou quando a aplicação da solução definitiva for um processo demorado.

11.7 Solicitar suporte do fornecedor

Se durante a fase de investigação e diagnóstico, for identificada a necessidade de acionar algum fornecedor para dar suporte à resolução ou mesmo para solucionar o problema, o grupo solucionador deve 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.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar a resolução do problema pelo fornecedor, seguindo as regras do instrumento contratual.

11.8 Avaliar resposta do fornecedor

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. Em caso afirmativo, segue o processo para implantação da solução. Se a solução for reprovada, ele informa o fornecedor, que deverá apresentar uma nova proposta de solução.

11.9 Registrar justificativa

Quando não for encontrada solução definitiva para o problema, o grupo solucionador deve registrar o fato no BDEC e encaminhar para a análise do gerente de problemas.

11.10 Validar justificativa

O gerente de problemas verifica a justificativa sobre solução definitiva não encontrada para aplicação da solução. Se a justificativa for rejeitada, a solicitação volta para o grupo solucionador, para continuidade da investigação do problema. Se for aceita, as partes interessadas serão comunicadas.

11.11 Informar partes interessadas

Com a justificativa adequada e aceita, o gerente de problemas deve informar às partes interessadas sobre a situação do problema.

11.12 Registrar causa raiz e solução

Ao identificar a causa raiz do problema, o grupo solucionador deve registar no OTRS, associando todos os ICs envolvidos ou confirmando itens anteriormente associados. Essa informação servirá de base histórica para análise de problemas futuros.

Após registro da causa raiz, o grupo solucionador deve registrar no OTRS a solução definida a ser aplicada pelo processo de Gerenciamento de Mudanças. Além disso, deve também incluir a solução definitiva no BDEC.

11.13 Enviar para o Processo de Gerenciar mudança

Para a aplicação da solução, o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudanças e solicita a abertura de RDM.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, 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.

11.13 Analisar solução do problema

O gerente do processo deve analisar se a solução do problema foi aplicada corretamente. Se o problema de fato foi resolvido, este processo será finalizado. Caso contrário, uma nova investigação será realizada pelo grupo solucionador.

11.14 Registrar solução de contorno

Se for encontrada uma solução de contorno para o problema, o grupo solucionador registra no OTRS a respectiva solução a ser aplicada no problema. Além disso, deve também incluir a solução de contorno no BDEC.

Caso tenha sido encontrada uma solução para o problema, mas sua aplicação seja demorada, é possível que o grupo solucionador forneça uma solução de contorno que servirá como uma medida paliativa até que a solução definitiva seja aplicada.

11.15 Informar solução de contorno

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 reencaminhado para a investigação.

11.16 Revisar Problema Grave

Com o problema resolvido, o gerente de problemas revisa os problemas graves com objetivo de encontrar lições aprendidas e repassá-las para o grupo solucionador dos problemas.

12. Indicadores de desempenho

12.1 Quantidade de problemas registrados

Objetivo	Medir o volume de problemas registrados no período
Periodicidade	Trimestral
Fórmula de Cálculo	Somatório de todos os problemas registrados no período
Procedimento de Coleta	Buscar informações sobre os problemas registrados na Ferramenta de Chamados
Polaridade	Quanto Menor Melhor
Responsável Pela Coleta	Gestor do Processo
Meta	Quinze problemas registrados

12.2 Percentual de problemas resolvidos

Objetivo	Medir a eficiência na resolução de problemas
Periodicidade	Trimestralmente
Fórmula de Cálculo	(Quantidade de problemas resolvidos / quantidade de problemas cadastrados no período) x 100

Procedimento de Coleta	Busca de informações sobre os problemas resolvidos e cadastrados no período, na ferramenta de gerenciamento de chamados.
Polaridade	Quanto maior melhor
Responsável Pela Coleta	Gestor do Processo
Meta	80%

12.3 Percentual de problemas com solução de contorno

Objetivo	Medir soluções de contorno no período
Periodicidade	Trimestralmente
Fórmula de Cálculo	(Quantidade de soluções de contorno aplicadas / quantidade de problemas cadastrados no período) X100
Procedimento de Coleta	Buscar informações sobre solução de contorno nos chamados de problemas no período, na ferramenta de gerenciamento de chamados.
Polaridade	Quanto menor melhor
Responsável pela Coleta	Gestor do Processo
Meta	20%

12.4 Percentual de problemas cancelados

Objetivo	Medir problemas cancelados no período
Periodicidade	Trimestralmente
Fórmula de Cálculo	(Quantidade de problemas cancelados / quantidade de problemas cadastrados no período)X100
Procedimento de Coleta	Buscar informações sobre os chamados de problemas cancelados no período, na ferramenta de gerenciamento de chamados.
Polaridade	Quanto menor melhor
Responsável pela Coleta	Gestor do Processo
Meta	10%

13. Melhorias futuras

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar periodicamente as soluções de contorno para verificar a existência de solução definitiva para o problema;
- Analisar periodicamente se não foram encontradas soluções de contorno ou definitivas para os problemas sem solução;
- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.