



# Gerenciamento de Problemas

Versão 1.0



## Gerenciamento de Problemas

Página 2 / 17

Data Emissão  
26/09/2013

### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor



## **Sumário**

<b>1.Introdução.....</b>	<b>4</b>
1.1.Objetivo.....	4
1.2.Definições:.....	4
<b>2.Entradas:.....</b>	<b>5</b>
<b>3.Subprocessos.....</b>	<b>6</b>
3.1.Detecção do problema.....	6
3.2.Registro do problema.....	6
3.3.Categorização do problema.....	7
3.4.Priorização do problema.....	11
3.5.Investigação e diagnóstico.....	13
3.6.registro de erro conhecido .....	14
3.7.Resolução do problema.....	14
3.8.Fechamento do Problema.....	15
3.9.Revisão de Problemas graves.....	15
<b>4.Saídas.....</b>	<b>16</b>
<b>5.Responsabilidades do gerente de Problemas.....</b>	<b>16</b>
<b>6.Bibliografia.....</b>	<b>16</b>



## 1. INTRODUÇÃO

O processo Gerenciamento de Problemas previne a ocorrência de problemas e incidentes associados. Um problema é um incidente cuja causa raiz não é conhecida. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.

Após encontrada a causa raiz do problema, essa solução passa a se chamar “Erro Conhecido”.

### 1.1. OBJETIVO

Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:

- ◆ Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.
- ◆ Administrar a base de dados de erros conhecidos – BDEC

### 1.2. DEFINIÇÕES:

**ANS** – acordo de nível de serviço.

**BDEC** – Base de Dados de Erros Conhecidos.

**Categoria do incidente** – os incidentes são categorizados de acordo com critérios predefinidos para cada serviço do portfólio. A categoria indica o nível de diagnóstico e resolução, e para qual equipe o incidente deve ser encaminhado.

**Central de Serviços** – Função definida na ITIL Versão 3. É o ponto único de contato para os usuários de TI. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

**Evento** – qualquer ocorrência considerada relevante no serviço.

**Escalação funcional** - consiste em encaminhar o incidente para a equipe apropriada de acordo com a categoria do mesmo.

**Escalação hierárquica** – consiste em incidentes que dependem da ação do diretor da SETIC tais como: aquisição de recursos adicionais, envolvimento de outros setores do tribunal, acionamento de fornecedores.

	<b>Gerenciamento de Problemas</b>	<b>Página</b> 5 / 17
		<b>Data Emissão</b> 26/09/2013

**Gerente do serviço** – é o chefe da seção responsável pelo serviço de tecnologia da informação definido no portfólio de serviços, publicado no portal da governança.

**Impacto do incidente** – A definição do impacto do incidente pode ser definida a partir dos seguintes critérios: quais os setores da área fim e meio afetados, quais os serviços afetados.

**Incidente** – é um evento que provoca o não cumprimento do SLA. Podem ser de dois tipos: interrupção ou perda de desempenho.

**Matriz GUT** – Define a prioridade de incidentes. Possui nas suas colunas: o impacto, a urgência, a tendência e a prioridade do incidente.

**Operação Normal do serviço de Tecnologia da Informação** – é a operação do serviço no modo definido pelo ANS.

**Problema** – é o incidente com causa raiz desconhecida.

**RDM** – Requisição de Mudança.

**Serviço de Tecnologia da Informação** – qualquer serviço descrito no Portfólio de serviços da SETIC.

**TMRS** – Tempo Médio para Recuperação de Serviço.

**Urgência do incidente** – determinação do tempo máximo que o TRT11 pode permanecer sem a solução do incidente, de acordo com o TMRS.

## 2. ENTRADAS:

<b>Origem</b>	<b>Informação</b>
Central de serviços	Registros de problemas
Gerenciamento de incidentes	Registros de problemas
Gerenciamento de configuração	Informações de configuração
Gerenciamento de nível de serviço	Acordos de nível de serviço
Gerenciamento de problema	Base de dados de erros conhecidos
Gerenciamento de Catálogo de Serviço	Informações sobre os serviços
Gerenciamento de Mudanças	Informações sobre as mudanças



### 3. SUBPROCESSOS

#### 3.1. DETECÇÃO DO PROBLEMA

**Objetivo:** Identificar os incidentes sem causa raiz conhecida - os problemas.

**Responsabilizado:** Gerente da Central de Serviços.

**Atividades:**

- ◆ Levar ao conhecimento do gerente do serviço os incidentes recorrentes e aqueles em que foi aplicada solução de contorno, cuja causa não pode ser identificada pelo gerenciamento de incidentes ou pela Central de Serviços.
- ◆ Realizar análise de incidentes para detectar problemas de forma proativa.

#### 3.2. REGISTRO DO PROBLEMA


**Objetivo:** Manter a base de informações sobre Problemas, utilizando a ferramenta computacional Axios Assyst.

**Responsável:** Central de Serviços.

**Atividades:**

Deverão ser registradas as seguintes informações:

- ◆ Número de identificação do Problema
- ◆ Serviço de origem do Problema
- ◆ Serviços afetados pelo Problema
- ◆ Solicitante
- ◆ Data da ocorrência
- ◆ Data da última atualização
- ◆ Técnico da central de serviços e equipe que está pesquisando o problema
- ◆ Prioridade
- ◆ categoria
- ◆ Urgência
- ◆ Impacto
- ◆ Sintomas
- ◆ IC afetado pelo Problema
- ◆ Atividades realizadas
- ◆ Status

	<b>Gerenciamento de Problemas</b>	<b>Página</b> 7 / 17
		<b>Data Emissão</b> 26/09/2013

- ◆ Solução definitiva

### 3.3. CATEGORIZAÇÃO DO PROBLEMA

**Objetivo:** Deixar claro o tipo de atendimento requerido e para qual equipe o problema deve ser encaminhado, de acordo com a categoria.

**Responsável:** Central de Serviços.

**Atividades:**

- ◆ Registrar a categoria na base de dados de Problemas. A categoria deverá ser obtida na relação Gerentes/Técnicos abaixo.
- ◆ Se não for possível identificar inicialmente a categoria atualizar posteriormente a base de dados, quando se obtiver esta informação.

Relação Gerentes/Técnicos: Segurança			
item	Categoria	Gerente	Técnicos
1	Segurança da Informação	Absalao	
3	Backup	Eduardo	Jean
4	Certificação digital	Anfremon	Rafael
5	email	Eduardo	Jean Jr
6	Gab virtual	Eduardo	Jean Jr
7	Solicitação de Acesso	Eduardo	Jean Jr
8	Spark	Eduardo	Jean Jr



## Gerenciamento de Problemas

Página 8 / 17

Data Emissão  
26/09/2013

### Relação Gerentes/Técnicos: Hardware

item	Categoria	Gerente	Técnicos
1	Hardware		
2	Caixa de Som	Jr	
3	CPU	Jr	
4	Estabilizador	Jr	
6	Filtro de linha	Jr	
7	impressora	Jr	
8	Impressora de protocolo	Jr	Mariano
9	internet	Eduardo	Rodrigo
10	intranet	Eduardo	Rodrigo
12	Leitora de cód de barras	Jr	
13	monitor	Jr	
14	mouse	Jr	
15	No break	Jr	
16	notebook	Jr	
17	rede	Eduardo	Nertan
18	scanner	Jr	
20	teclado	Jr	
21	telefonía	Nalber	Nertan
22	Telefone voip	Nalber	Nertan





## Gerenciamento de Problemas

Página 9 / 17

Data Emissão  
26/09/2013

### Relação Gerentes/Técnicos: Software

item	Categoria	Gerente	Técnicos
1	APT 1a instancia	Caio	Davi
2	APT 2a instancia	Caio	Davi
3	BACENJUD	Jr Eiko	
4	Calculo rapido	Caio	
5	CFTV	Nalber	Nertan
6	CNDT	Caio	Davi
7	Contas públicas	Nádia	
8	Carta precatória eletrônica	Jr Eiko	
9	Dashboard	Caio	
10	DOEJT	Nadia	
11	DIRF	Nadia	
12	DMS	desuso	
13	EAD	Rafael	Escola
14	e-Copia	Nadia	
15	e-DOC	Jr Eiko	
16	e-JUS	Caio	
17	e-Remessa	Caio	
18	e-Revista	Caio	
19	e-SAP	Nadia	
20	e-Transporte	Nadia	
21	Folha em clipper	Nadia	
22	Help-Desk: Manutenção	Nadia	
23	Imprensa nacional	Jr Eiko	
24	Impressão no DOS	Jr	
25	Infojud	Jr Eiko	
26	Instalação de programa	Jr	
27	Instalação do IRPF	Jr	
28	JUCEA	Jr	



## Gerenciamento de Problemas

Página 10 / 17

Data Emissão  
26/09/2013

29	Juriscalc	Jr	
30	Kenta	desuso	
31	Malote digital	Jr Eiko	
32	MentorRH	Nadia	
33	Microsoft Office	Jr	
34	PJE – 1a Instância	Caio	Henrique Carol
35	PJE – 2a Instância	Caio	Henrique Carol
36	PJE – instalação de software	Jr	
37	Ponto Eletrônico	Nadia	
38	Portal da Escola Judicial	Jr	Escola
39	Portal Memorial	Jr	Escola
40	Portal TRT 11	Fred	
41	Portal RH	Nadia	
42	Rais	Nadia	
43	Renajud	Jr Eiko	
44	SAP	Nadia	
45	Sistema de monitoramento	Nalber	
46	SMC	Nadia	
47	Transparência	Nadia	
48	TRT Push	Caio	
49	TRT SMS	Caio	
50	siafi	Jr	
51	Banco de Dados	Jean	Michel

	<b>Gerenciamento de Problemas</b>	<b>Página</b> 11 / 17
		<b>Data Emissão</b> 26/09/2013

### 3.4. PRIORIZAÇÃO DO PROBLEMA

**Objetivo:** definir uma ordem de atendimento dos Problemas de acordo com a urgência de tratamento e o impacto nas áreas jurídica e administrativa.

**Responsável:** Central de Serviços.

**Atividades:**

- ◆ Descrever na ferramenta axyos o impacto do problema. Ex: áreas afetadas, serviços que ficaram indisponíveis, aspectos legais impactados, informações do usuário, percentual de improdutividade.
- ◆ Verificar o ANS do serviço.
- ◆ Verificar a urgência do serviço na Matriz de Urgência abaixo.



## Gerenciamento de Problemas

Página 12 / 17

Data Emissão  
26/09/2013

### Matriz de urgência

Serviço	Urgência(prazo)	TMRs(h)
PJE 1a instância	alta	4
PJE 2a instância	alta	4
APT1	alta	4
APT2	alta	4
DOEJT	alta	4
Mentor(sede)	alta	4
Mentor(Portal)	alta	4
e-SAP	média	4
e-transporte	baixa	4
Internet	alta	4
Impressao	baixa	4
Webmail	baixa	4
Spark	baixa	4
Backportal	baixa	4
E-Cópia	baixa	4
SAP	média	4
Contas Públicas	baixa	4
Material de Consumo	baixa	4

	<b>Gerenciamento de Problemas</b>	<b>Página</b> 13 / 17
		<b>Data Emissão</b> 26/09/2013

- ◆ Definidos os parâmetros anteriores, determinar a prioridade dos problemas em relação a cada situação.

Exemplo:

Matriz de prioridade de Problemas					
<b>Id</b>	<b>Descrição</b>	<b>Impacto</b>	<b>Urgência</b>	<b>ANS</b>	<b>Prioridade</b>
Prob1	Erro de fluxo de processo do PJE 2a instancia.	Alguns processos da 2a instancia desaparecem. Com isto ficam sem andamento, não se anexa documentos, prazos são perdidos e demais óbices.	alta	4h	1
Prob2	Afix não se conecta ao banco de dados Oracle 10g pelo windows 7 na maquina cliente	03 usuários da seção de material de patrimônio não conseguem atualizar a base de dados de controle de acervos.	baixa	4h	2
Prob3	Etiqueta de protocolo não funciona devido a erro de acesso a partir do nome da máquina.	Vara realizando protocolo pelo sistema manual: carimbo e relógio .	baixa	4h	3

Nesse exemplo, a prioridade entre os problemas foi definida da seguinte forma:

PJE – sistema da área fim, foi a primeira prioridade.

Afix – metade de um setor parado. Sistema da área meio.

Etiqueta – área fim. Apesar da pane, o serviço continua operando manualmente, por isso ficou com prioridade 3.

a prioridade depende de cada contexto e se aplica a um sistema em relação a outros que também estejam com problema.

### 3.5. INVESTIGAÇÃO E DIAGNÓSTICO

**Objetivo:** identificar a causa raiz do problema.

**Responsabilizado:** Gerente do serviço.

**Atividades:**



- ◆ Realizar análises para identificar a causa raiz do problema. Pode-se consultar a BDEC, simular a falha para entender a situação, realizar testes e outras técnicas.

A ITIL sugere 05 técnicas para para investigação e diagnóstico de Problema. São elas:

Técnica	Descrição
Análise cronológica	Analisar os eventos em ordem de ocorrência para identificar a sequência que gerou o problema.
Análise de Kepner e Tregoe	É baseada nas perguntas: o que, onde, quando, qual são propostas e testadas possíveis causas para identificar qual a mais provável
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	É montado um gráfico de barras com as causas prováveis e suas frequências de ocorrência. As causas são ordenadas em ordem crescente de importância

### 3.6. REGISTRO DE ERRO CONHECIDO

**Objetivo:** administrar a base de conhecimento de soluções denominada Base de Dados de Erros Conhecidos - BDEC

**Responsável:** Central de Serviços

**Atividades:**


- ◆ Encontrada a causa raiz do problema, registrar o erro conhecido na BDEC.

### 3.7. RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

**Objetivo:** Aplicar a solução definitiva.

**Responsável:** Equipe técnica.

**Atividades:**

	<b>Gerenciamento de Problemas</b>	<b>Página</b> 15 / 17
		<b>Data Emissão</b> 26/09/2013

- ◆ Aplicar imediatamente a solução definitiva se não houver impacto em outros processos ou nenhum impedimento. Caso haja, gerar a entrada para o processo e aplicar a solução conforme o caso. Exemplos: Necessidade de Mudança, abrir requisição de Mudança. Atualizar Base de dados de configuração. Solicitar aquisição de itens necessários para substituição.

### 3.8. FECHAMENTO DO PROBLEMA.

**Objetivo:** Registrar o fechamento do problema, após aplicada a solução definitiva, quando ele passa a ser um erro conhecido.

**Responsável:** Central de Serviço.

**Atividades:**

- ◆ Verificar se as informações relevantes sobre o problema foram devidamente preenchidas na base de dados.
- ◆ Verificar se os incidentes associados ao problema foram fechados.
- ◆ Registrar que o problema foi resolvido e verificar se foi atualizada a BDEC.

### 3.9. REVISÃO DE PROBLEMAS GRAVES

**Objetivo:** revisar o problema e prevenir nova ocorrência.

**Responsável:** Gerente do Serviço.

**Atividades:**

- ◆ Verificar se as atividades para resolução do problema foram conduzidas apropriadamente e que pontos podem ser melhorados.
- ◆ Verificar como esse Problema pode ser prevenido.
- ◆ Identificar dependência de terceiros e quais ações de controle são necessárias.
- ◆



## Gerenciamento de Problemas

Página 16 / 17

Data Emissão  
26/09/2013

### 4. SAÍDAS

Destino	Informação
Todos os processos	Informações sobre os Problemas.
Central de serviços	Erros conhecidos
Gerenciamento de Incidentes	Erros conhecidos
Gerenciamento de Mudanças.	Abertura de requisição de mudança.

### 5. RESPONSABILIDADES DO GERENTE DE PROBLEMAS

Cada gerente de serviço de TI possui as responsabilidades abaixo elencadas, relativas aos incidentes ocorridos nos seus respectivos serviços:

- ◆ Garantir a comunicação entre as equipes técnicas e a central de serviços para atualizar status e fornecer informações sobre os Problemas.
- ◆ Manter a BDEC
- ◆ Garantir o fechamento do registro de Problema e o correto preenchimento da base de dados de Problemas.
- ◆ Gerenciar as atividades da revisão de problemas críticos e atentar-se para o tratamento proativo para evitar novas ocorrências.

### 6. BIBLIOGRAFIA

Ref 1: Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. Autor: Marcos André dos Santos Freitas.





## Gerenciamento de Problemas

**Página** 17 / 17

**Data Emissão**  
26/09/2013