

# Processo de Gerenciamento de Problemas

## SUMÁRIO

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 1.    | DESCRIÇÃO .....  | 3 |
| 2.    | OBJETIVO.....  | 3 |
| 3.    | PÚBLICO ALVO.....  | 3 |
| 4.    | ESCOPO.....  | 3 |
| 5.    | NÃO ESCOPO .....   | 3 |
| 6.    | DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....  | 3 |
| 7.    | CONCEITOS E DEFINIÇÕES .....   | 3 |
| 8.    | BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO .....                                    | 4 |
| 9.    | POLÍTICAS DO PROCESSO .....  | 4 |
| 9.1.  | POLÍTICA N. 1 – ESTABELECIMENTO DE UMA EQUIPE ESPECIALIZADA NO PROCESSO..... | 4 |
|       | • Benefícios .....   | 4 |
|       | • Razão .....  | 5 |
| 9.2.  | POLÍTICA N. 2 – REALIZAÇÃO DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DO PROCESSO ....       | 5 |
|       | • Benefícios .....   | 5 |
|       | • Razão .....  | 5 |
| 10.   | FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO .....  | 6 |
| 11.   | PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO.....                                  | 6 |
| 11.1. | Dono do processo .....   | 6 |
|       | • Perfil .....   | 6 |
|       | • Objetivos.....   | 6 |
|       | • Atividades .....   | 6 |
|       | • Responsabilidades .....  | 6 |
| 11.2. | Gerente do processo .....  | 7 |
|       | • Perfil .....   | 7 |
|       | • Objetivos.....   | 7 |
|       | • Atividades .....   | 7 |
|       | • Responsabilidades .....  | 7 |
| 11.3. | Analista do processo .....   | 7 |
|       | • Perfil .....   | 7 |
|       | • Objetivo .....   | 7 |
|       | • Atividades .....   | 7 |
|       | • Responsabilidades .....  | 7 |
| 12.   | MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI).....                           | 8 |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>13.</b> | <b>FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO</b>                 | <b>9</b>  |
| 13.1.      | Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Problema | 10        |
| <b>14.</b> | <b>ATIVIDADES DO PROCESSO</b>                       | <b>11</b> |
| 14.1.      | Detectar o problema                                 | 11        |
| 14.2.      | Registrar o problema                                | 11        |
| 14.3.      | Categorizar o problema                              | 11        |
| 14.4.      | Priorizar o problema                                | 11        |
| 14.5.      | Investigação e análise                              | 11        |
| 14.6.      | Aplicar solução                                     | 11        |
| 14.7.      | Manter os registros da BDEC                         | 12        |
| 14.8.      | Encerrar o registro                                 | 12        |
| <b>15.</b> | <b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>                    | <b>12</b> |
| <b>16.</b> | <b>PRAZO DE REVISÃO</b>                             | <b>12</b> |
| <b>17.</b> | <b>RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO</b>                 | <b>12</b> |
| <b>18.</b> | <b>VIGÊNCIA</b>                                     | <b>12</b> |

## INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### 1. DESCRIÇÃO

Este documento apresenta os objetivos, as políticas, as regras, as atividades, os agentes de processo, as interfaces, as responsabilidades e os demais aspectos do **Processo de Gerenciamento de Problemas de Tecnologia da Informação**, no Conselho da Justiça Federal – CJF.

### 2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do **Processo de Gerenciamento de Problemas**, de maneira a assegurar que os benefícios esperados sejam alcançados. Desta forma, as definições descritas subsequentemente, servem de referência para todos os agentes do processo na execução de suas atividades.

### 3. PÚBLICO ALVO

Agentes públicos lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação – STI do CJF.

### 4. ESCOPO

O principal propósito do **Processo de Gerenciamento de Problemas** no ciclo de vida da ITIL é identificar problema por meio de uma investigação aprofundada, documentar, comunicar e iniciar ações para corrigir e melhorar a situação ocasionada por incidente na infraestrutura.

### 5. NÃO ESCOPO

Não faz parte do escopo, a responsabilização por quaisquer atividades não pertencentes ao Processo de Gerenciamento de Problemas de Tecnologia da Informação.

### 6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- *ITIL® Service Operation 2011 Edition.*
- *Glossário e abreviações ITIL® de Português do Brasil, v1.0.*
- *COBIT 5 – Process Reference Guide.*
- Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal 2015/2020 – PETI-JUS.
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do CJF.

### 7. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- **Base de Dados de Erros Conhecidos - BDEC**  
Sistema que armazena e organiza as soluções aprovadas para os erros conhecidos.
- **Chamado**  
É todo incidente ou requisição de serviço identificado e registrado.

- **Incidente**  
É todo evento que causa indisponibilidade ou grave perda de qualidade de um ou mais serviços de TI.
- **Problema**  
É um erro cuja causa raiz é desconhecida.
- **Requisição**  
É um pedido por informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou pela realização de um serviço.

## 8. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO

São benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- Redução dos incidentes e seus impactos no negócio;
- redução dos custos de operação;
- aumento da produtividade das equipes de operação e suporte;
- maior disponibilidade dos serviços de TI;
- identificação da causa raiz dos incidentes, promovendo uma solução de contorno ou definitiva;
- insumos para projetos de melhoria e inovação;
- base de dados com informações atualizadas sobre os problemas e as soluções alternativas adequadas a resoluções.

## 9. POLÍTICAS DO PROCESSO

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente para direcionar decisões e garantir o desenvolvimento, a operacionalização e a implantação consistente do **Processo de Gerenciamento de Problemas**.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do **Processo de Gerenciamento de Problemas** no âmbito do CJF:

### 9.1. POLÍTICA N. 1 – ESTABELECIMENTO DE UMA EQUIPE ESPECIALIZADA NO PROCESSO

Para assegurar a execução efetiva do Processo de Problemas, deve haver uma equipe responsável e especializada, formada por profissionais qualificados. Essa atividade pode ser delegada a consultores e colaboradores terceirizados, conforme o interesse da Administração. Essa equipe deve utilizar uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI para dar suporte ao processo.

- **Benefícios**
  - Garantir que o BDEC seja mantido atualizado com informações que representem a realidade e solução dos problemas;
  - certificar-se acerca da eficiência e da efetividade do processo;
  - reduzir a carga de trabalho das equipes operacionais em realizar uma atividade que não é sua especialidade e competência.

- **Razão**
  - Garantir a fidelidade das informações do BDEC, minimizando os riscos e os impactos negativos para o Negócio do CJF.

## 9.2. POLÍTICA N. 2 – REALIZAÇÃO DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DO PROCESSO

- **Benefícios**
  - Garantir que todas as etapas do processo sejam realizadas e ao final que o BDEC seja mantido atualizado com informações que representem a realidade e solução dos problemas;
  - certificar-se acerca da eficiência e da efetividade do processo.
- **Razão**
  - Garantir a execução de todas as fases do processo.

Os seguintes status são assumidos por um problema durante seu ciclo de vida:

- **Aberto:** O problema foi detectado e o seu registro realizado. O solicitante (usuário pertencente à STI) deve preencher os seguintes campos do formulário:
  - Origem;
  - descrição do problema;
  - categoria;
  - sintomas;
  - vinculação ao incidente.

O número, a data e hora de registro são fornecidos automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento do Serviço.

- **Em investigação:** Após o registro, o problema é designado a um Analista de Problemas pelo Gerente de Problemas.
- **Causa identificada:** Indica que o processo de investigação está concluído, com a identificação da causa raiz. Nesse ponto os seguintes campos do formulário de registro de problema serão obrigatórios:
  - Causa raiz;
  - solução.
- **Solução em implantação:** Os procedimentos técnicos definidos estão em execução. A aplicação da solução pode requerer uma Requisição de Mudança.
- **Em revisão:** Depois da aplicação da solução, os seus efeitos devem ser confirmados.
- **Encerrado:** Encerrado as avaliações e o período de observação, a solução é registrada na Base de Erros Conhecidos, categorizada da mesma forma que os incidentes relacionados e o registro encerrado.
- **Cancelado:** Caso o Gerente de Problemas decida pelo seu cancelamento, o registro recebe o status de cancelado e é finalizado. É necessário escolher um substatus indicando a razão do cancelamento:

- Cancelado a pedido;
- tratado em outro registro de problema;
- incidente cancelado.

## 10. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- Recrutar e disponibilizar os recursos necessários para viabilidade do processo;
- a equipe deve ter elevado conhecimento técnico;
- treinamento e reciclagem da equipe para maior aderência no processo;
- deve ser monitorado as consultas ao BDEC, como garantir a constante utilização pelo Gerenciamento de Incidentes;
- verificar constantemente se a Base de Erros Conhecidos está sendo usada para a resolução de incidentes com erros conhecidos;
- deve garantir conhecimento necessário para a utilização de técnicas para investigação de problemas;
- utilizar os tipos de técnicas para a investigação, diagnóstico e resolução de problemas tais como: Análise cronológica, Análise de Valor de Impacto, Técnica de Kepner and Tregoe, Tempestade3 de ideias, Mapeamento de Afinidades, Teste de Hipóteses, Análise de Pareto, Diagrama de Ishikawa, dentre outras.

## 11. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

### 11.1. Dono do processo

- **Perfil**

Profissional com perfil de gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como para definir a visão e os objetivos de Negócio do processo.

Sugere-se que esse papel seja exercido por um servidor público.

- **Objetivos**

Garantir a sustentabilidade do Processo de Gerenciamento de Problemas.

- **Atividades**

- Promover ações de melhoria;
- reportar sobre os resultados;
- prover os recursos para o funcionamento do processo, identificar atividades ou etapas que estejam interferindo na velocidade exigida pelo Negócio e propor melhorias.

- **Responsabilidades**

- Garantir que o Processo de Gerenciamento de Problemas seja adequado para o propósito;
- deliberar sobre a visão e os objetivos de Negócio do Processo de Gerenciamento de Problemas;
- deliberar sobre a alocação de recursos no Processo de Gerenciamento de Problemas.

## 11.2. Gerente do processo

- **Perfil**

Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de operações de TI, preferencialmente, com certificação ITIL *Expert* ou certificação *Intermediate* – RCV.

Sugere-se que esse papel seja exercido por um servidor público.

- **Objetivos**

Garantir, acompanhar e coordenar a execução das políticas do Processo de Gerenciamento de Problemas.

- **Atividades**

- Prover relatórios gerenciais de análise do problema;
- acompanhar os registros no BDEC;
- elaborar as campanhas de comprometimento com o Processo de Gerenciamento Problemas.

- **Responsabilidades**

- Apoiar os demais papéis na execução de suas atividades e responsabilidades;
- garantir políticas e padrões para o Gerenciamento de Problemas;
- conscientizar todos os envolvidos acerca da importância do processo.

## 11.3. Analista do processo

- **Perfil**

Profissionais com conhecimentos necessários para a utilização de técnicas para investigação de problemas. Devem ter uma visão apurada de infraestrutura e desenvolvimento de sistemas, possuindo, preferencialmente, a certificação ITIL *Foundation*.

Este papel é atribuído a servidores públicos, porém, pode ser desempenhado por colaboradores terceirizados, tendo em vista a natureza técnica das atividades.

- **Objetivo**

- Manter o Banco de Dados de Erros Conhecidos atualizado.

- **Atividades**

- Registrar novos Erros Conhecidos;
- participar do comitê consultivo de mudança (CCM);
- fornecer informações para o Processo de Gerenciamento de Mudança;
- fornecer especificações dos Erros Conhecidos para os serviços críticos;
- monitorar os indicadores de desempenho.

- **Responsabilidades**

- Garantir que os Erros Conhecidos sejam registrados e controlados;
- apoiar o estabelecimento da metodologia de população do BDEC.

## 12. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

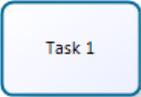
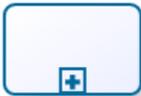
A matriz RACI abaixo documenta a relação existente entre as atividades e os papéis do processo:

| ATIVIDADES                               | PAPÉIS           |                     |                       |
|--|------------------|---------------------|-----------------------|
|  | DONO DO PROCESSO | GERENTE DO PROCESSO | ANALISTA DE PROBLEMAS |
| Detectar o problema                      |                  | A                   | R                     |
| Registrar o problema                     |                  | A                   | R                     |
| Categorização                            |                  | A                   | R                     |
| Priorização                              |                  | A/R                 | R                     |
| Investigação e análise                   |                  | A                   | R                     |
| Aplicar solução                          |                  |                     | R                     |
| Registrar solução na BDEC                |                  | A                   | R                     |
| Encerrar o registro                      |                  | A                   | R                     |
| Promover ações de melhoria no processo   | R                | A                   | C                     |
| Reportar sobre os resultados do processo | R                | A                   | C                     |

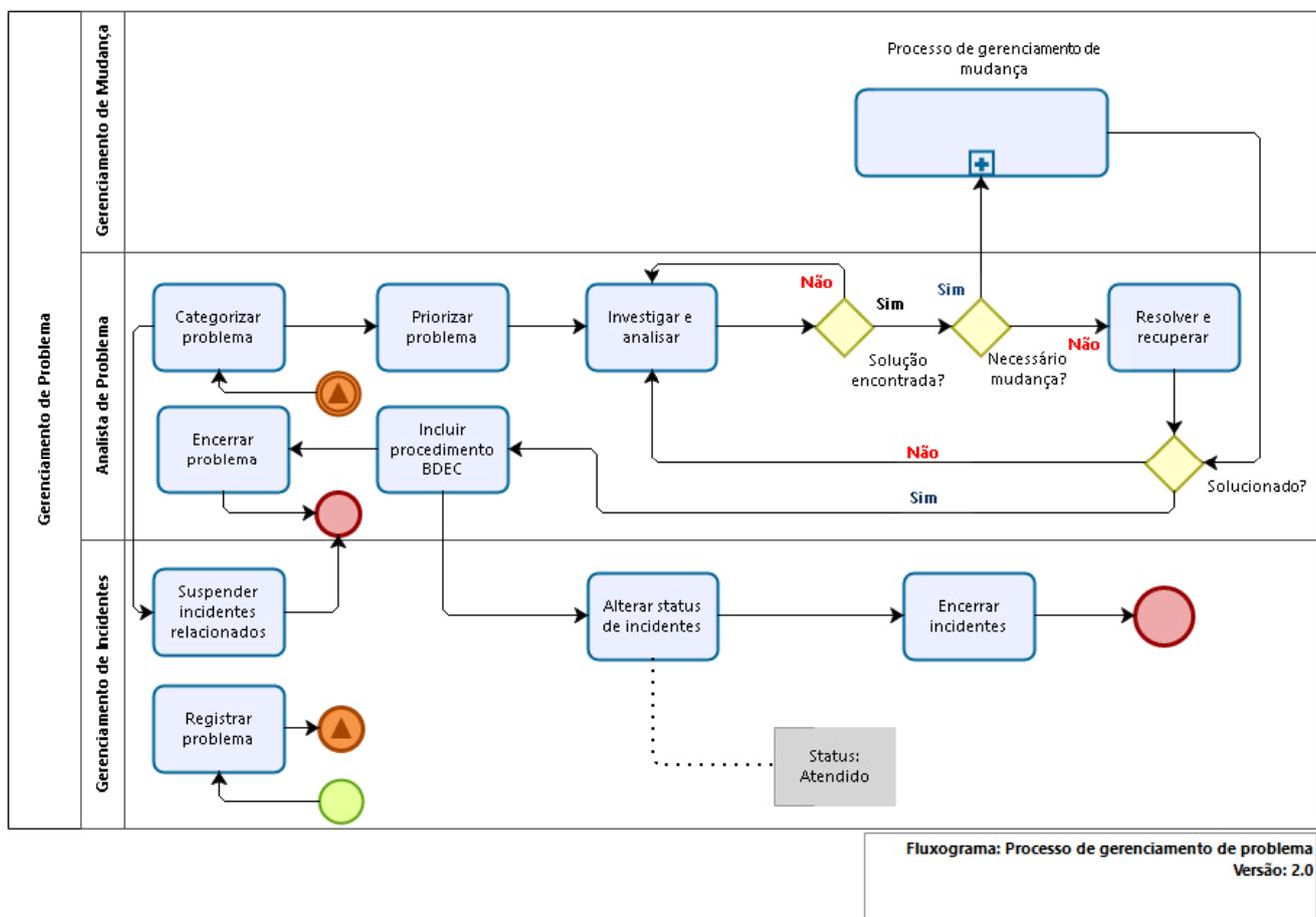
Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

### 13. FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO

A matriz a seguir documenta em linhas gerais os elementos utilizados para o mapeamento do processo:

| ELEMENTO                       | SÍMBOLO  | DESCRIÇÃO   |
|--------------------------------|--|---|
| Atividade                      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Representam atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executadas;</li> <li>Consumem recursos, exigem gerenciamento, tempo e atenção.</li> </ul>   |
| Evento                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ativam funções/atividades;</li> <li>São ativados por resultado das funções/atividades;</li> <li>Representam os estados e/ou marcos que o processo alcança;</li> <li>Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade;</li> <li>Não consome tempo nem recursos por si só.</li> </ul> |
| Interface com outros processos |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servem para indicar a ligação entre dois processos;</li> <li>Devem ser usadas para processos do mesmo nível.</li> </ul>  |
| Início e fim do processo       | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Marca o início ou o fim do processo.</li> </ul>  |
| Decisão                        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determina um momento de tomada de decisão;</li> <li>Muda a sequência de acontecimentos do processo.</li> </ul>   |

### 13.1. Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Problema



## **14. ATIVIDADES DO PROCESSO**

### **14.1. Detectar o problema**

A detecção do problema pode partir de diversas fontes, como registros de incidentes, análise de eventos, análises proativas, a Central de Serviços ou até mesmo pelo comunicado de fornecedores.

### **14.2. Registrar o problema**

Quando o problema é comunicado, este deve ser registrado, junto com os incidentes associados, sintomas, itens de configuração envolvidos, diagnósticos realizados e qualquer histórico que relacionado.

### **14.3. Categorizar o problema**

A categorização do problema deve seguir a mesma linha da categorização de incidentes cuja solução pretende resolver. Essa relação permitirá ao Gerenciamento de Incidentes encontrar rapidamente as soluções relacionadas com os incidentes que estejam em atendimento.

A categorização também permitirá, assim como os incidentes, direcionar o problema a um grupo especialista na tecnologia envolvida.

### **14.4. Priorizar o problema**

A priorização do problema seguirá a mesma definida nas categorias de incidente. Essa relação é necessária para garantir que a prioridade na investigação de soluções dos incidentes esteja associada diretamente com seu impacto e urgência.

Entretanto, o Gerente de Problemas pode intervir e alterar a prioridade dos registros em tratamento.

### **14.5. Investigação e análise**

O Analista de Problema designado deve realizar a investigação do problema. Essa ação envolve a análise do Sistema de Gerenciamento da Configuração, histórico dos incidentes, eventos, mudanças, liberações, sintomas e diagnósticos realizados, bem como o estabelecimento de possíveis causas para o problema e o teste da causa mais provável.

### **14.6. Aplicar solução**

Baseado nessas informações e seu conhecimento técnico, o Analista de Problema deve estabelecer um procedimento de solução para o problema. Esse procedimento deve ser aplicado através do meio adequado, seja um Chamado, Requisição de Mudança ou Liberação.

É necessário que a aplicação da solução seja registrada e seus efeitos anotados, para se certificar de sua eficiência ou até mesmo para atendimento de efeitos colaterais.

#### **14.7. Manter os registros da BDEC**

Com a solução aplicada e com seu efeito comprovado, o procedimento deverá ser incluído ou alterado na BDEC. Também precisam ser definidos e configurados os acessos aos registros, permitindo aos técnicos e analistas da STI a leitura dos procedimentos e as alterações somente para ao Gerente e Analistas de Problemas.

#### **14.8. Encerrar o registro**

Depois de incluir o procedimento na BDEC, o registro do problema pode ser encerrado.

### **15. INDICADORES DE DESEMPENHO**

Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação.

Abaixo estão relacionados os indicadores de desempenho iniciais para o Processo de Gerenciamento de Problemas:

- Número total de registro de problemas no período;
- quantidade de problemas resolvidos dentro do acordo de nível de serviço, do serviço afetado;
- quantidade de problemas solucionados com soluções de contorno e definitiva;
- quantidade de problemas identificados proativamente e reativamente;
- porcentagem de acertos no diagnóstico e implantação de solução;
- identificação dos serviços de TI mais afetados por problemas.

### **16. PRAZO DE REVISÃO**

Este documento deve ser revisado anualmente, a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário por força de leis e regulamentos vigentes, e adaptação às necessidades de TI e de negócio.

### **17. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO**

A Área de Governança de Tecnologia da Informação é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deve ser registrada em nova versão e estar sob controle do Processo de Gerenciamento de Mudança.

### **18. VIGÊNCIA**

Este documento entra em vigor a partir da data de sua publicação.