



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Gerenciamento de Problema	4
3.1. Papéis e Responsabilidades	4
3.2. Fluxo do Processo	6
3.3. Entradas e Saídas do Processo	7
3.4. Descrição do Fluxo do Processo	7
3.5. Matriz RECI (RACI)	10
4. Controles do Processo	12
4.1. Indicadores do Processo	12
5. Histórico de Revisão e Periodicidade	13



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

1. Objetivo

Definir o processo de gerenciamento de problema a ser implantado pela Diretoria de Informática e Automação do Tribunal de Justiça do Maranhão.

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

2. Definições

Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção não planejada 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. As soluções de contorno para os problemas são documentadas nos registros do erro conhecido.

Erro conhecido: É um problema que possui sua causa raiz identificada e uma solução de contorno documentada.

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 seu cliente. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços e especifica as responsabilidades da área de TIC e do cliente.

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. O sistema Gestor atende ao BDGC.

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. O sistema Gestor atende ao BDEC.

Sistema Gestor: ferramenta de gestão de incidentes e problemas. Responsável por manter o BDGC e o BDEC.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

Usuário: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJMA.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

3. Processo: Gerenciamento de Problema

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir integração deste processo com os demais processos que possui relacionamento.2. Trabalhar com os donos de outros processos a fim de garantir uma integração deste processo com os demais.3. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.4. Definir a estratégia do processo.5. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.6. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.7. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequada. Alterá-la sempre que necessário.8. Periodicamente realizar auditorias do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.9. Identificar e realizar melhorias ao processo.10. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo.11. Revisar e implementar as propostas de melhorias do processo.12. Realizar as melhorias no processo.
Gerente do Processo	Coordenadores e Chefes de Divisão das áreas de TIC	<ol style="list-style-type: none">1. Trabalhar em conjunto com o dono do processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.2. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas em conformidade com as regras estabelecidas para o processo.3. Designar pessoas para os papéis requeridos.4. Gerenciar os recursos requeridos para o processo.5. Coordenar as interfaces entre processo e os demais.6. Estabelecer os relacionamentos entre os grupos solucionadores para assegurar uma rápida resolução dos problemas em investigação entro dos ANS acordados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

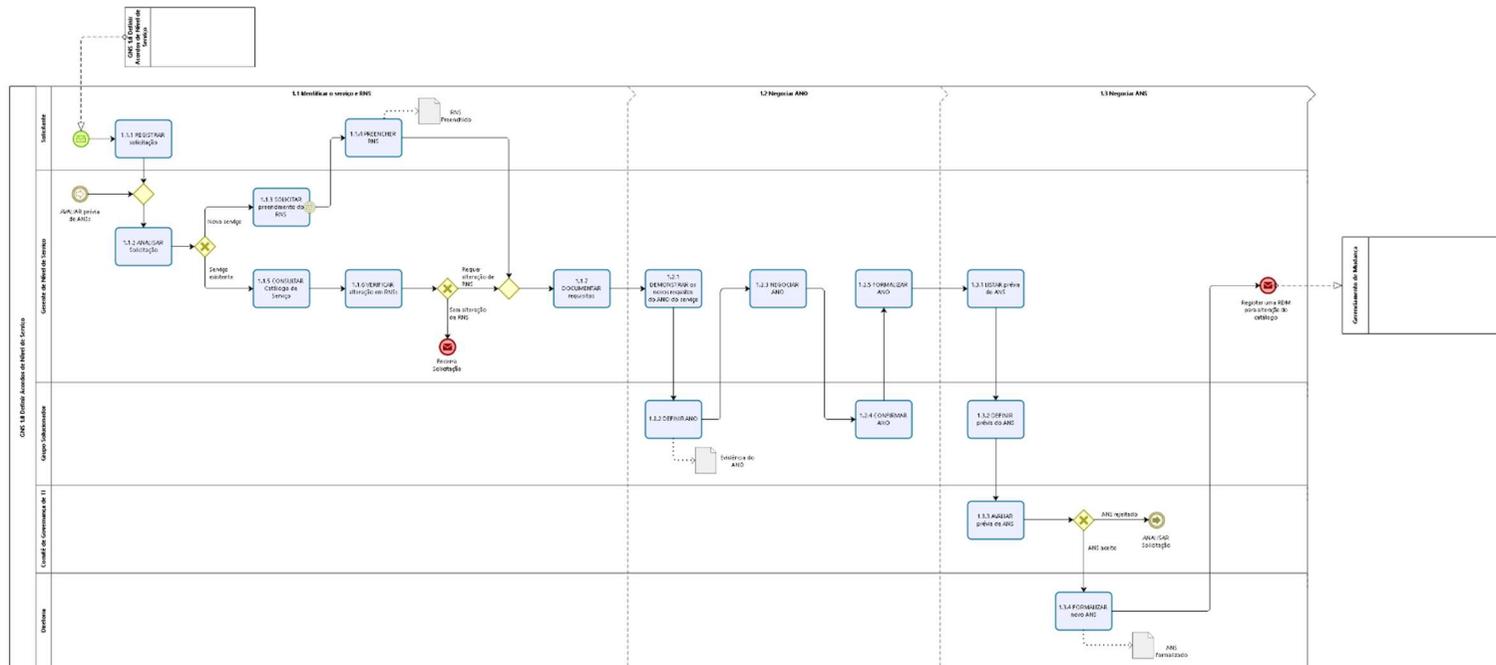
PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">7. Assumir a propriedade e manutenção do BDEC.8. Garantir o encerramento formal de todos os registros de problemas.9. Estabelecer contato com fornecedores/parceiros para garantir que estes cumpram as obrigações contratuais, especialmente no que se refere à resolução de problemas e o fornecimento de dados e informações que estejam relacionados.10. Organizar, executar, documentar e acompanhar todas as atividades relacionadas à revisão dos problemas dentro do processo.11. Elaborar e reportar os indicadores, tanto periódicos quanto sob demanda, que apoiem as decisões gerenciais.12. Assegurar que o pessoal dos grupos solucionadores executará corretamente as atividades do processo.13. Realizar treinamentos sobre o processo e orientar pontualmente quando necessário.14. Validar e disponibilizar as soluções na base de conhecimento.
Grupo Solucionador	Áreas Técnicas de TIC	<ol style="list-style-type: none">1. Analisar problemas designados ao seu grupo solucionador.2. Buscar dados adicionais junto ao(s) usuário(s) do serviço afetado para auxiliar na análise do problema.3. Pesquisar soluções de contorno e definitivas para os incidentes e problemas.4. Registrar soluções na base de conhecimento.5. Registrar e atribuir ao registro de problema a solução identificada e que foi aplicada.6. Documentar no registro de problema as ações realizadas para a correção/solução da causa raiz. Nesta atividade podem ser incluídos: pesquisa realizadas, contato com suporte externo, e-mails com informações adicionais, análise de logs, configurações, consulta em base de conhecimento de fornecedor/parceiros, testes realizados etc.7. Registrar uma RDM, sempre que necessário, para solucionar o problema mantendo o relacionamento entre os registros destes dois processos.8. Escalonar o registro de problema para pessoal mais especializado ou parceiro/fornecedor.9. Solicitar apoio gerencial para minimizar os impactos e agilizar a implementação da solução. O mesmo é válido para acionar o emergencialmente o processo de gestão de mudança.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

3.2. Fluxo do Processo





**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

3.3. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">- Causa raiz desconhecida de incidentes;- Análise proativa dos serviços de TIC;- Incidentes graves.	<ul style="list-style-type: none">- Detalhes do registro de problema atualizado;- Base de conhecimento atualizada ou BDEC;- Problema solucionado;- Registro de problema fechado;- Requisição de Mudança para resolução do problema;- Informações gerenciais.

3.4. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1.1 REGISTRAR problema	Solicitante	Qualquer um que detectar um potencial problema, mesmo que não tenha ocorrido ainda, deve ser encorajado a criar um registro de problema. Neste caso, deve ser tratado como registro proativo. Processos como Gerenciamento de Continuidade e Gerenciamento de Disponibilidade podem ser entradas para este processo. Na ocorrência de um incidente grave, um registro de problema será criado se já não existir. Isto é feito para assegurar que uma investigação será realizada mesmo após sua resolução.
	1.1.2 REVISAR e avaliar registro	Gerente de Problema	Todo registro de problema deve ter sua origem identificada. Caso tenha sua origem por um incidente, este deve ser relacionado ao registro. Se sua origem for por outro processo sem a ocorrência de um incidente (proatividade), segue o fluxo. O gerente do processo deverá acessar as informações contidas no registro do incidente que originou o problema. O registro deve ser avaliado para quais recursos serão necessários, inicialmente. Tanto o solicitante quanto o gerente de incidente podem ser consultados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1.3 RELACIONAR IC afetado ao registro	Gerente de Problema	O gerente do processo deve vincular o Item de Configuração principal, se for possível identificá-lo antes da investigação. O dono do serviço poderá ser consultado.
	1.1.4 RELACIONAR incidente(s) ao problema	Gerente de Problema	Sendo a origem do problema um incidente ou incidente grave que tenha ocorrido, seu registro deve ser relacionado ao registro de problema.
	1.2.1 CLASSIFICAR o problema	Gerente de Problema	Escolher a opção que melhor classifica o problema. É indicado que a classificação seja semelhante à do incidente que o originou. Sendo a origem proativa, deve-se classificar o registro de problema de acordo com o serviço ou IC afetado.
	1.2.2 PRIORIZAR o problema	Gerente de Problema	Relacionar a urgência e impacto do problema em conformidade com o incidente originador. Para um registro proativo, deve-se priorizar conforme o impacto e urgência em relação ao serviço se um incidente ocorrer.
	1.2.3 ENCAMINHAR para o Grupo solucionador	Gerente de Problema	O gerente do processo é responsável por encaminhar o registro de problema para o grupo solucionador que irá investigá-lo.
	1.3.1 RECEBER registro de problema	Grupo Solucionador	O analista do grupo solucionador fará uma avaliação inicial para certificar que pertence ao grupo correto. Não sendo de seu grupo, fará o encaminhamento para o grupo adequado, ou para o gerente do processo com a devida informação. Todas as informações para uma investigação inicial devem estar contidas no registro do problema.
	1.3.2 INVESTIGAR problema	Grupo Solucionador	Esta atividade envolve expertise técnica para sua execução. Podem fazer parte dessa atividade a pesquisa em base de conhecimento de parceiros/fornecedores e fabricantes, base de conhecimento local, analisar o histórico do incidente e a solução dada, verificar o histórico de incidentes anteriores que possam ser semelhantes que tenham afetado o mesmo serviço ou IC e histórico de mudanças executadas para o serviço, IC ou serviços secundários e etc..
	1.3.3 DEFINIR como erro conhecido	Grupo Solucionador	O analista deve documentar a solução de contorno e a causa raiz do problema quando identificados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.3.4 CRIAR erro conhecido	Grupo Solucionador	Um registro de erro conhecido na BDEC será criado para que o mesmo seja apropriadamente documentado.
	1.3.5 RELACIONAR EC ao registro de problema	Grupo Solucionador	O analista deve relacionar o registro do EC na BDEC com o registro do problema. Estas informações irão auxiliar o gerenciamento de incidente quando fizer a investigação de um incidente e buscá-lo na BDEC.
	1.3.6 DETERMINAR a solução	Grupo Solucionador	O analista deve, de acordo com a causa raiz identificada, prover uma análise da solução de contorno ou uma solução definitiva para a correção completa da falha que esteja causando o incidente. Devem-se considerar a melhor solução em termos de custos, benefício e tempo para sua implementação.
	1.3.7 NENHUMA ação necessária	Grupo Solucionador	Não sendo a solução definitiva ou não sendo uma solução definitiva efetiva, o analista deve apenas seguir o processo sem nenhuma ação necessária em relação ao problema.
	1.4.1 REGISTRAR RDM	Grupo Solucionador	Sendo a solução definitiva útil conforme análise e requer uma mudança no IC, o analista deverá registrar uma RDM para sua correta execução pelo processo de gerenciamento de mudança.
	1.4.2 RECEBER parecer RDM	Grupo Solucionador	Receber parecer sobre aprovação ou reprovação da RDM. Sendo reprovada, deve-se seguir as recomendações da reprovação e registrar nova RDM. Com a RDM aprovada, executa-se sua implantação.
	1.4.3 ATUALIZAR registro de problema e erro conhecido	Grupo Solucionador	Atualizar o registro de problema com o identificador do registro de mudança. Fazer o relacionamento entre estes registros. Atualizar o registro de problema com as ações tomadas pela solução de contorno.
	1.4.4 TOMAR as ações para a resolução do problema	Grupo Solucionador	Validar a implementação da RDM com a solução da falha/erro e registrar as informações pertinentes no registro de problema. Informações que podem ser necessárias: - Serviço afetado; - IC afetado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
			- Breve descrição de como o problema foi tratado.
	1.4.5 REVISAR e encerrar registro de problema	Grupo Solucionador	Deve-se revisar as atividades em busca de dados ou informações que possam contribuir no histórico do registro. Inserir essas informações, caso existam, e encerrar o registro de problema.
	1.4.6 REMOVER erro conhecido	Grupo Solucionador	Utilizando-se das informações disponíveis em todo o processo, deve-se decidir se o erro conhecido será ou não mantido na BDEC. Não havendo necessidade de manter esse registro, o analista deverá removê-lo evitando seu uso futuro sem necessidade.

3.5. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Solicitante	Grupo Solucionador	Dono do Serviço	Gerente de Mudança	Gerente de Incidente
1.1.1 REGISTRAR problema	R	I	E	-	-	-	-
1.1.2 REVISAR e avaliar registro	R	E	-	-	C	-	C
1.1.3 RELACIONAR IC afetado ao registro	R	E	-	-	C	-	-
1.1.4 RELACIONAR incidente(s) ao problema	R	E	I	-	I	-	-
1.2.1 CLASSIFICAR o problema	R	E	I	-	I	C	C
1.2.2 PRIORIZAR o problema	R	E	C	-	C	C	C
1.2.3 ENCAMINHAR para o Grupo solucionador	R	E	-	I	-	-	I
1.3.1 RECEBER registro de problema	-	R/C	C	E	C	C	C
1.3.2 INVESTIGAR problema	-	R/C	C	E	C	C	C
1.3.3 DEFINIR como erro conhecido	-	R/I	I	E	I	-	I
1.3.4 CRIAR erro conhecido	-	R/I	I	E	-	-	I
1.3.5 RELACIONAR EC ao registro de problema	-	R	-	-	-	-	-
1.3.6 DETERMINAR a solução	-	R/I	-	-	I	-	I
1.3.7 NENHUMA ação necessária	-	R/I	I	E	I	-	I



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Solicitante	Grupo Solucionador	Dono do Serviço	Gerente de Mudança	Gerente de Incidente
1.4.1 REGISTRAR RDM	-	-	I	E	I	I	
1.4.2 RECEBER parecer RDM	-	R	I	E/I	I	E	I
1.4.3 ATUALIZAR registro de problema e erro conhecido	-	R/I	-	E	-		-
1.4.4 TOMAR as ações para a resolução do problema	-	R	C	E	C	I	C
1.4.5 REVISAR e encerrar registro de problema	-	R	I	E	I	-	I
1.4.6 REMOVER erro conhecido	-	R/I	I	E	-	-	I

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

4. Controles do Processo

4.1. Indicadores do Processo

Descrição	Demonstrar o total de registros de problemas de acordo com a prioridade.
Periodicidade	Mensal
Meta	n/a
Cálculo	Listar a quantidade de registros de problema classificando conforme a prioridade e dentro do período desejado.

Descrição	Listar os registros de problemas por ICs.
Periodicidade	Quinzenal
Meta	n/a
Cálculo	Listar a quantidade de registros de problema classificando por ICs e dentro do período desejado.

Descrição	Listar o total de soluções da base de conhecimento utilizadas (apenas soluções de contorno).
Periodicidade	Mensal
Meta	n/a
Cálculo	Listar o total de soluções da base de conhecimento e seus registros. Ordenar pela mais utilizada.

