



Poder Judiciário

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

## PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC

### HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	28/11/2019	Criação do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC
2	26/08/2020	Alteração do layout do processo. Correções nas imagens do fluxo. Inclusão da Matriz RACI do fluxo Monitorar.
3	08/11/2024	Revisão do processo de gerenciamento de problemas de TIC com a simplificação geral do processo.
4	13/04/2026	Revisão com a correção de erros materiais; ajustes na descrição dos papéis e responsabilidades; alteração do responsável pelo papel Gerente de Problemas.

### 1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para administrar o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços de TIC, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

### 2. APLICABILIDADE

O gerenciamento de problemas é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

### 3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Erro Conhecido: é a causa raiz conhecida de um ou mais incidentes;
- Gerenciamento de Problemas de TIC: processo da ITIL responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, que tem como principal objetivo identificar e propor soluções para a causa raiz de um ou mais incidentes;
- Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção ou uma redução da sua qualidade;
- ITIL: sigla para Information Technology Infrastructure Library, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TIC com as necessidades dos negócios;
- Problema: causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;
- Serviço de TIC: qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;
- Solução de Contorno: técnica utilizada para tratar um incidente sem, necessariamente, eliminar a causa raiz;
- Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.
- SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;
- Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.
- Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 16ª Região.

### 4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

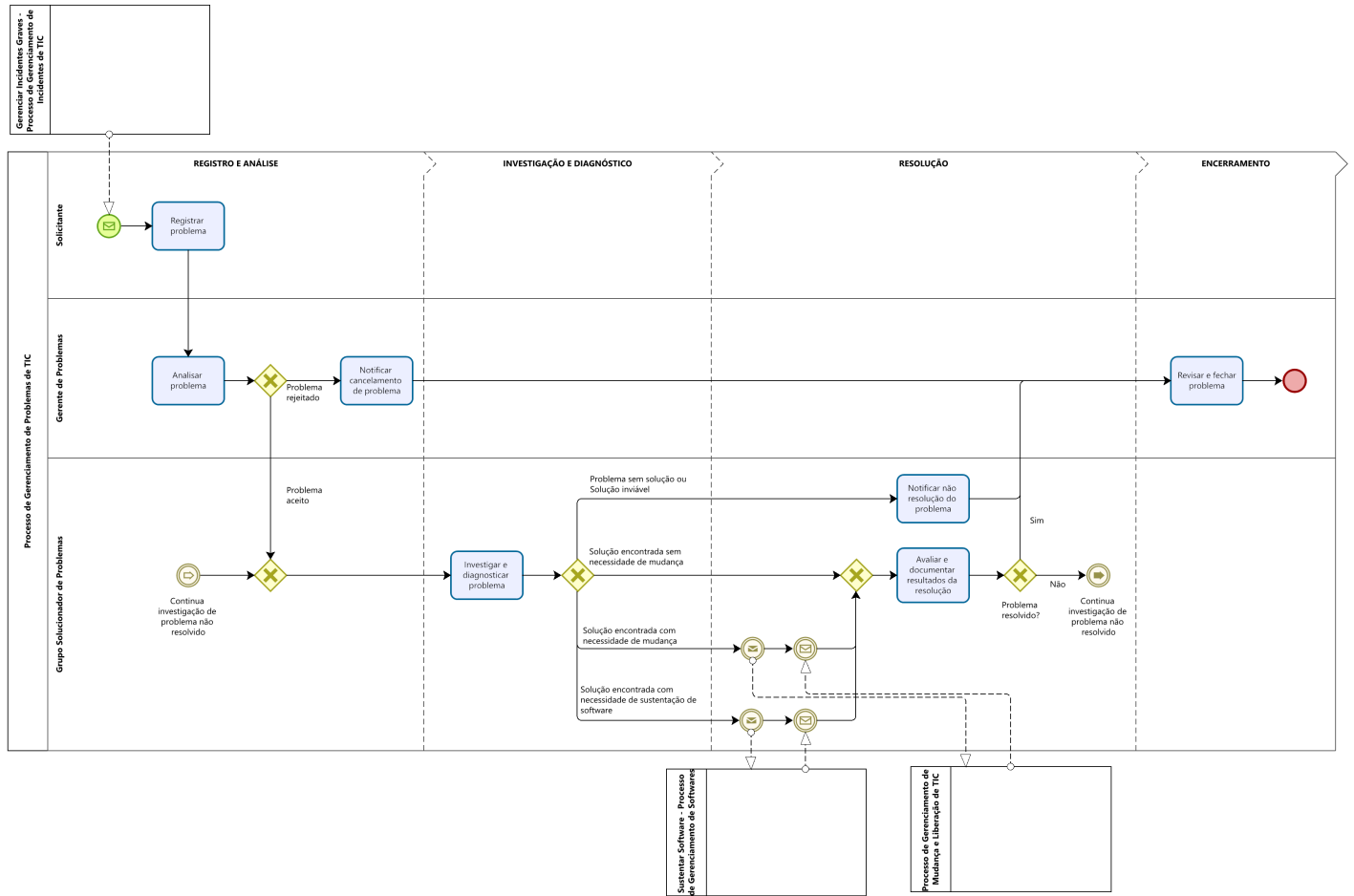
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	Buscar a qualidade e eficiência geral do processo; Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda.	Secretário de TIC
Gerente de Problemas	Buscar a eficiência e a efetividade do processo; Produzir informações gerenciais (indicadores) e atuar como responsável pela medição dos mesmos; Realizar rotinas proativas de análise na base de incidentes para identificação de novos problemas; Promover a execução das atividades do processo; Manter o desenho e indicadores atualizados; Analisar sugestão de problema; Designar equipe para investigação; Informar às partes interessadas; Encerrar o registro de problema.	Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente
Solicitante	Identificar uma situação de não conformidade em relação aos serviços ou ativos do Tribunal e que necessita ser investigada através do registro de um problema.	Servidor da área de TIC
Grupo Solucionador de Problemas	Verificar e diagnosticar o problema, identificando os itens afetados e/ou causadores; Iniciar a investigação em busca da causa raiz; Registrar Soluções de Contorno na base de Erros Conhecidos assim que identificadas; Identificar, testar e documentar soluções.	Servidores das unidades de TIC

### 5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

- **Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC:** o gerenciamento de problemas utiliza as informações disponibilizadas pelo gerenciamento de incidentes como gatilho para iniciar seu processo.

- **Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando uma mudança for necessária para disponibilizar a solução de um problema no ambiente de produção.
- **Processo de Gerenciamento de Software:** aciona o fluxo Processo de Gerenciamento de Software quando um problema com necessidade de sustentação de software for diagnosticada pelo grupo solucionador.

## 6. FLUXO DO PROCESSO



## 7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Registrar problema	Solicitante	<p>Entradas: Necessidade de investigação de um problema.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar sugestão de problema no SGS, informando, no mínimo, os seguintes campos:</li> <li>- Descrição do problema;</li> <li>- Mensagem de erro, se aplicável;</li> <li>- Sintomas;</li> <li>- Impacto;</li> <li>- Serviço(s) afetado(s);</li> <li>- Informar se o problema ocorreu uma vez ou se é recorrente;</li> <li>- Relacionar/registrar o(s) incidente(s) associados(s).</li> </ul> <p>- A identificação de problemas pode ocorrer de duas maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proativa: acontece a partir da análise de tendências e recorrências realizada pelo gerente de problemas;</li> <li>- Reativa: ocorre quando um analista de segundo nível atua na resolução de um incidente grave e não encontra a solução para resolvê-lo.</li> </ul> <p>Saídas: Problema registrado.</p>
Analisar problema	Gerente de Problemas	<p>Entradas: Registro de problema.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não;</li> <li>- Caso a sugestão de problema não esteja conforme, o problema é devolvido ao solicitante para complementação;</li> <li>- Se a sugestão de problema for rejeitada, deve-se cancelar o respectivo registro no SGS, informando o motivo do cancelamento;</li> <li>- O problema deve ser cancelado nas seguintes condições:</li> <li>- Duplicado: aberto em duplicidade por falha na avaliação por parte do solicitante, que deve primeiramente checar os problemas em aberto antes de efetuar a abertura de um novo problema;</li> <li>- Informações insuficientes: problemas que não tiveram as informações mínimas requeridas, conforme descrito na atividade "Registrar Problema";</li> <li>- Caso seja procedente, deve-se verificar se já existe algum problema de mesma natureza sendo tratado e se existem incidentes não resolvidos que podem estar relacionados ao problema apontado;</li> <li>- O gerente de problemas deve identificar as áreas técnicas (grupos solucionadores) que têm conhecimento para tratar o problema, convocar a equipe e designar um responsável para liderar o grupo solucionador e acompanhar suas atividades até a finalização.</li> </ul> <p>Saídas: Sugestão de problema aceita ou rejeitada.</p>

Notificar cancelamento do problema	Gerente de Problemas	Entradas: Sugestão de problema rejeitada. Descrição: - Após o cancelamento da sugestão de problema, o SGS gera uma notificação automática para o solicitante, informando o motivo do cancelamento e encerrando o processo. Saídas: Notificação de cancelamento.
Investigar e diagnosticar problema	Grupo solucionador de problemas	Entradas: Sugestão de problema aceita. Descrição: Realizar análises para identificar a causa raiz do problema. A ITIL sugere 05 técnicas para para investigação e diagnóstico de Problema. São elas: - Análise cronológica: analisar os eventos em ordem de ocorrência para identificar a sequência que gerou o problema. - Análise de Kepner e Tregoe: o problema é analisado com base em "o quê", "onde", "quando" e "extensão". As possíveis causas são identificadas, a causa mais provável é testada e a causa verdadeira é verificada. - 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: gráfico de barras com as causas prováveis e suas frequências de ocorrência. As causas são ordenadas em ordem crescente de importância. Caso encontre a causa raiz, deve-se incluir a solução definida na base de dados de erros conhecidos. Após análise e investigação do problema, os possíveis resultados dessa atividade são: - Problema sem solução ou solução inviável; - Solução encontrada sem necessidade de mudança; - Deve-se implementar/aplicar a solução encontrada e realizar os testes necessários. - Solução encontrada com necessidade de mudança; - Solução encontrada com necessidade de sustentação de software; Saídas: Investigação concluída.
Notificar não resolução do problema	Grupo solucionador de problemas	Entradas: Problema sem solução ou solução inviável. Descrição: Caso a investigação não encontre causa raiz ou a solução seja inviável por quaisquer motivos, deve-se notificar o solicitante e encerrar o processo. Saídas: Problema encerrado.
Avaliar e documentar resultados da resolução	Grupo solucionador de problemas	Entradas: Solução aplicada. Descrição: - Avaliar se a solução aplicada resolve ou mitiga o problema (solução de contorno); - Registrar a solução encontrada na base de conhecimento e notificar o solicitante para encerramento de incidentes relacionados, caso a solução seja avaliada com sucesso. - Uma vez aceita a solução, o fluxo do problema segue para encerramento; - Se o problema não foi resolvido, o processo retorna para ser dada continuidade na investigação do problema. Saídas: Problema resolvido.
Revisar e fechar problema	Gerente de Problemas	Entradas: Problema resolvido. Descrição: - Verificar se as informações relevantes sobre o problema foram devidamente preenchidas na base de dados; - Analisar a necessidade de atualização da base de conhecimento; - Encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos. Saídas: Problema fechado.

## 8. INDICADORES

1 - Quantidade de problemas ainda não fechados	
Objetivo:	Quantidade de problemas ainda não fechados
Responsável pela medição	Chefe da Divisão de Infraestrutura
Periodicidade:	Quadrimestral
Forma de cálculo:	Quantidade problemas abertos há mais de 6 meses e ainda não fechados
Fonte:	Ferramenta GLPI
Meta:	Manter em 0(zero)

2 - Percentual de problemas fechados com solução definitiva	
Objetivo:	Percentual de problemas fechados com solução definitiva
Responsável pela medição	Chefe da Divisão de Infraestrutura
Periodicidade:	Trimestralmente
Forma de cálculo:	$(\text{Quantidade de problemas fechados com solução definitiva} / \text{quantidade de problemas fechados}) \times 100$
Fonte:	Ferramenta GLPI
Meta:	> 80%



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 15/04/2026, às 15:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **1152607** e o código CRC **2688FCD1**.