



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

Novembro/2019

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

Sumário

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Termos e Definições	3
4. Papéis e Responsabilidades	4
5. Interface com outros processos	5
6. Macrofluxo Gerenciar Problemas	6
6.1. Fluxo detalhado Tratar Problemas	7
6.2. Fluxo detalhado Monitorar	8
7. Descrição das atividades do Gerenciamento de Problemas	9
7.1. Fluxo Tratar Problemas	9
7.2. Fluxo Monitorar	13
8. Matriz RACI	15
9. Indicadores	16
10. Divulgação dos resultados	18

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

Tem aplicabilidade em todos os serviços de TIC que são prestados pelo Tribunal.

3. Termos e Definições

- **Assyst:** Sistema de Gerenciamento de Serviços;
- **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;
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Coordenador da CTIC
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Produzir informações gerenciais (indicadores); • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados. 	Chefe da Governança de TI
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Gerente de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar sugestão de problema do solicitante; • Designar equipe para investigação de problemas; • Informar às partes interessadas sobre a situação do problema; • Encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos. 	Servidor designado pela CTIC
Grupo Solucionador de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar e diagnosticar o problema, identificando os itens afetados e/ou causadores do problema e iniciar a investigação, em busca da causa raiz; 	Servidores designados pela CTIC

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

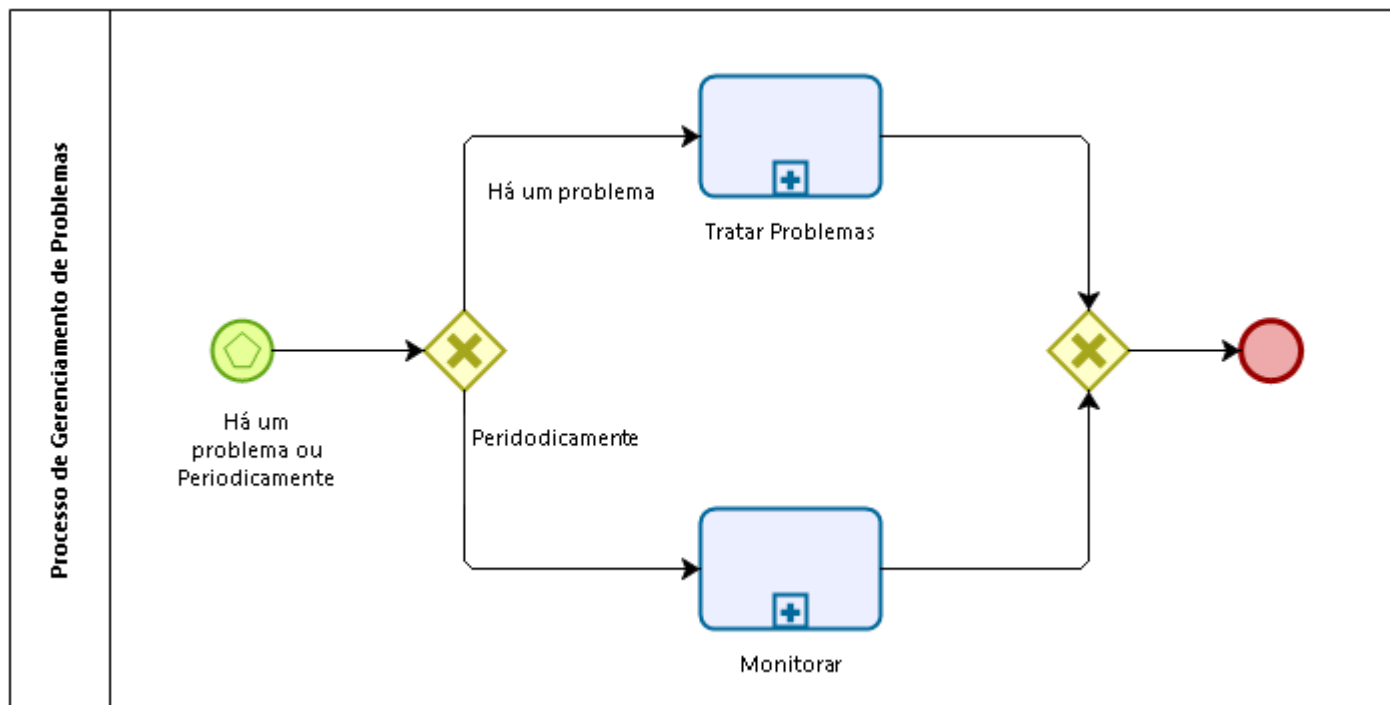
	<ul style="list-style-type: none">• Identificar, testar e documentar soluções para os problemas.	
--	--	--

5. Interface com outros processos

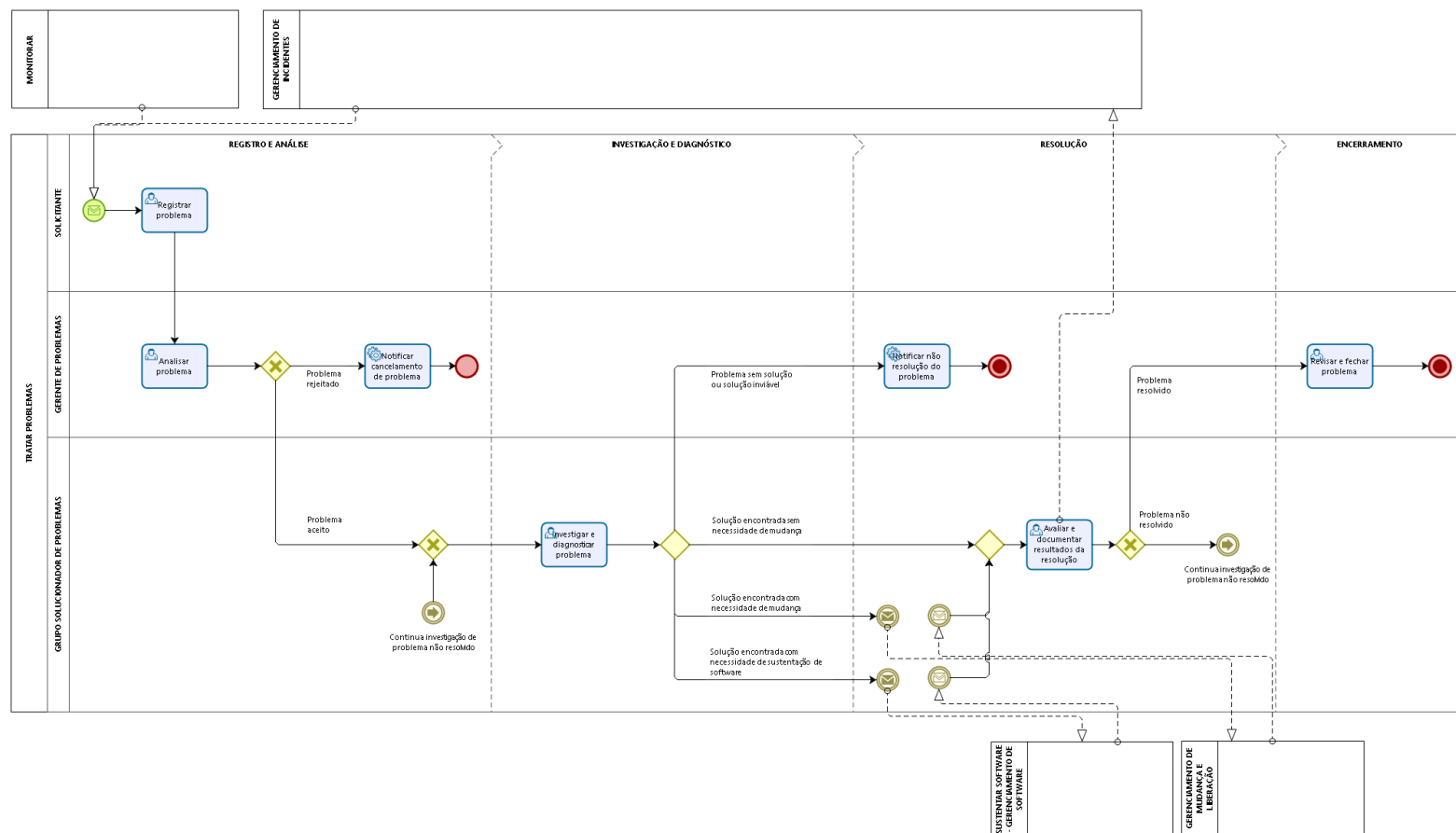
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento Problemas de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

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

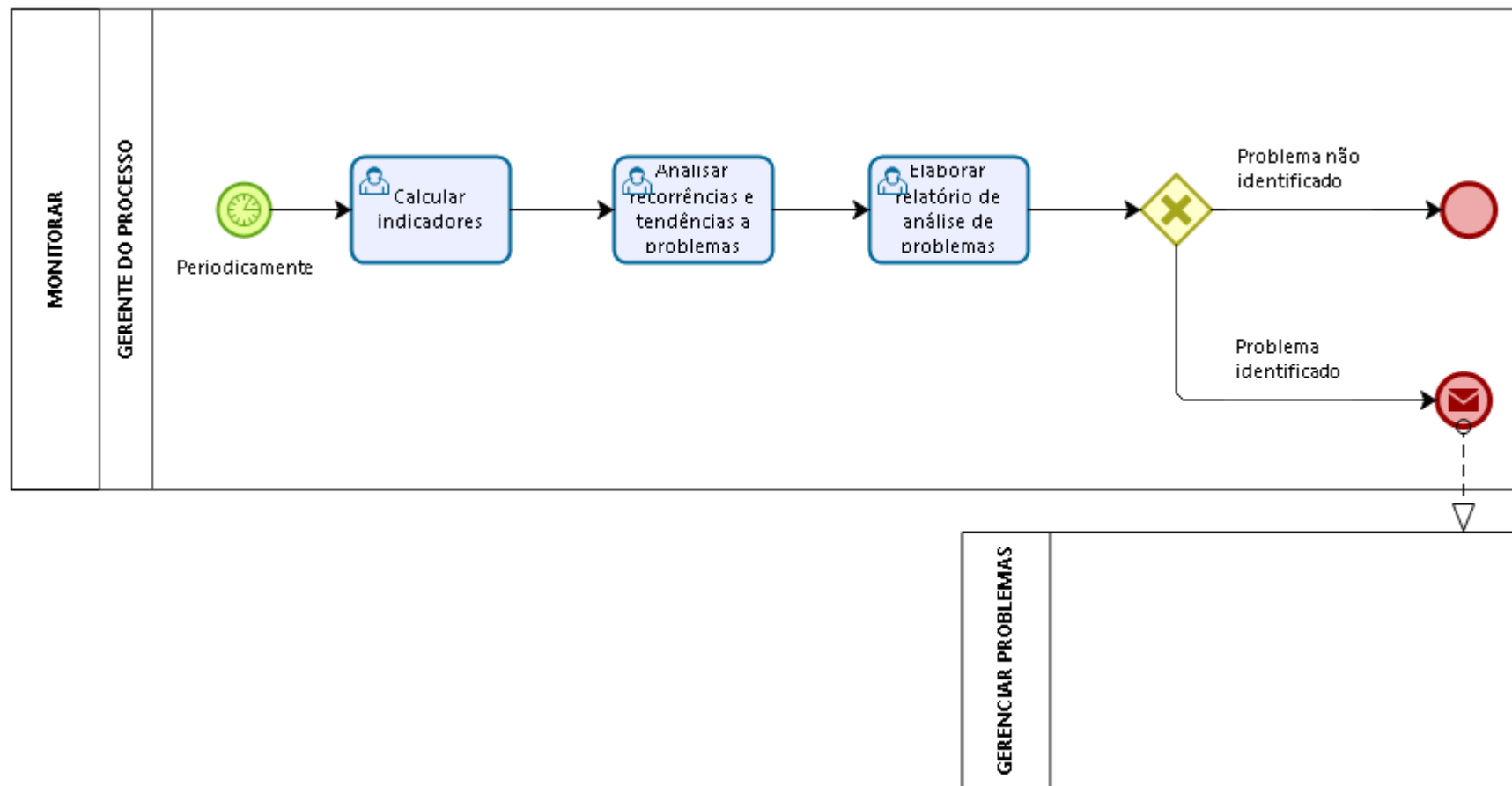
6. Macrofluxo Gerenciar Problemas



6.1. Fluxo detalhado Tratar Problemas



6.2. Fluxo detalhado Monitorar



7. Descrição das atividades do Gerenciamento de Problemas

7.1. Fluxo Tratar Problemas

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Registrar problema	Identificar e registrar uma situação de erro nos serviços ou ativos de TIC que precisa ser investigada	Solicitante	Entradas: Necessidade de investigação de um problema.
			Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar sugestão de problema na ferramenta Assyst, informando, no mínimo, os seguintes campos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Descrição do problema; ○ Mensagem de erro, se aplicável; ○ Sintomas; ○ Impacto; ○ Serviço(s) afetado(s); ○ Informar se o problema ocorreu uma vez ou se é recorrente; ○ Relacionar/registrar o(s) incidente(s) associados(s). • A identificação de problemas pode ocorrer de duas maneiras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proativa: acontece a partir da análise de tendências e recorrências realizada pelo gerente de problemas; ○ Reativa: ocorre quando um analista de segundo nível atua na resolução de um incidente grave e não encontra a solução para resolvê-lo.
			Saídas: Problema registrado.
Analisar problema	Verificar informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não	Gerente de Problemas	Entradas: Registro de problema.
			Descrição:

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> • O gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não; • Caso a sugestão de problema não esteja conforme, o problema é devolvido ao solicitante para complementação; • Se a sugestão de problema for rejeitada, deve-se cancelar o respectivo registro no Assyst, informando o motivo do cancelamento; • O problema deve ser cancelado nas seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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; ◦ Informações insuficientes: problemas que não tiveram as informações mínimas requeridas, conforme descrito na atividade "Registrar Problema"; • 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; • O gerente de problemas deve identificar as áreas técnicas (grupos solucionadores) que têm conhecimento para tratar o problema, convocar a equipe e designar um coordenador para acompanhar suas atividades até a finalização.
Notificar cancelamento de problema	Notificar rejeição do registro de problema	Gerente de problemas	<p>Saídas: Sugestão de problema aceita ou rejeitada.</p> <p>Entradas: Sugestão de problema rejeitada.</p> <p>Descrição: Após o cancelamento da sugestão de problema, a ferramenta Assyst gera uma notificação automática para o</p>

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

			<p>solicitante, informando o motivo do cancelamento e encerrando o processo.</p> <p>Saídas: Notificação de cancelamento.</p>
Investigar e diagnosticar problema	Identificar a causa raiz do problema	Grupo solucionador de problemas	<p>Entradas: Sugestão de problema aceita.</p> <p>Descrição: Realizar análises para identificar a causa raiz do problema. A ITIL sugere 05 técnicas para para investigação e diagnóstico de Problema. São elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Problema sem solução ou solução inviável: ● Solução encontrada sem necessidade de mudança: <ul style="list-style-type: none"> ○ Deve-se implementar/aplicar a solução encontrada e realizar os testes necessários. ● Solução encontrada com necessidade de mudança;

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> • Solução encontrada com necessidade de sustentação de software;
			Saídas: Investigação concluída.
Notificar não resolução do problema	Encerrar o respectivo registro no Assyst, informando o motivo	Grupo solucionador de problemas	<p>Entradas: Problema sem solução ou solução inviável.</p> <p>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.</p> <p>Saídas: Problema encerrado.</p>
Avaliar e documentar resultados da resolução	Verificar se a solução aplicada resolveu o problema e documentar os resultados da investigação	Grupo solucionador de problemas	<p>Entradas: Solução aplicada.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Saídas: Problema resolvido.</p>
Revisar e fechar problema	Encerrar o registro de problema	Gerente de problemas	<p>Entradas: Problema resolvido.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se as informações relevantes sobre o problema foram devidamente preenchidas na base de dados;

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

			<ul style="list-style-type: none"> • Analisar a necessidade de atualização da base de conhecimento; • Encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos.
			Saídas: Problema fechado.

7.2. Fluxo Monitorar

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Calcular indicadores	Obter informações referentes aos problemas de TIC e realizar o cálculo dos indicadores do processo.	Gerente de Problemas	Entradas: Indicadores de desempenho.
			Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Coletar, registrar e consolidar as informações referente medições aos indicadores previsto no processo; • Gerar relatórios, na ferramenta Assyst, sobre incidentes recorrentes que possam apontar para uma tendência de problema nos serviços.
Analisar recorrências e tendências a problemas	Identificar reincidências e propensão a problemas a partir de informações sobre os serviços de TIC	Gerente de Problemas	Saídas: <ul style="list-style-type: none"> • Planilha de indicadores; • Relatórios de Incidentes.
			Entradas: <ul style="list-style-type: none"> • Planilha de indicadores; • Relatórios de Incidentes.
			Descrição: Após obter as informações, analisar relatórios buscando identificar recorrências e tendências a problemas.

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

			Saídas: Informações de recorrências e tendências a problemas.
Elaborar relatório de análise de problemas	Emitir relatório final sobre análise de problemas	Gerente de Problemas	Entradas: Informações de recorrências e tendências a problemas.
			Descrição: <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar um relatório contendo o resultado das medições dos indicadores e da análise de recorrência; • Se for identificado algum problema na análise, o gerente deve registrá-lo no assyst para investigação.
			Saídas: Relatório de análise de recorrências e tendências a problemas.

8. Matriz RACI

TRATAR PROBLEMAS			
ATIVIDADE	SOLICITANTE	GERENTE DE PROBLEMAS	GRUPO SOLUCIONADOR DE PROBLEMAS
Registrar problema	R/A	-	-
Analisar problema	C	R/A	-
Notificar cancelamento de problema	I	R/A	-
Investigar e diagnosticar problema	-	I/C	R/A
Notificar não resolução do problema	I	R/A	I
Avaliar e documentar resultados da resolução	I	C	R/A
Revisar e fechar problema	I	R/A	I

9. Indicadores

1 - Quantidade de problemas registrados	
Objetivo:	Medir o volume de problemas registrados no período
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	Somatório de todos os problemas registrados no período
Fonte:	Ferramenta Assyst
Meta:	Realizar 6 (seis) investigações de problema por ano. Critério de Análise: Verde = quantidade ≥ 6 Amarelo = $4 \leq$ quantidade < 6 Vermelho = quantidade < 4

2 - Índice de problemas resolvidos	
Objetivo:	Medir a eficiência na resolução de problemas
Periodicidade:	Semestral
Forma de cálculo:	$IPR = \frac{QPR}{QPC} \times 100$, onde $QPSR$ = Total de problemas resolvidos QPC = Total de problemas registrados no período
Fonte:	Ferramenta Assyst
Meta:	Resolver 70% de problemas por ano. Critério de Análise: Verde = Índice $\geq 70\%$ Amarelo = $50\% > \text{Índice} < 70\%$ Vermelho = Índice $< 50\%$

10. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.