



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Justiça Eleitoral do Estado do Espírito Santo

Manual do Processo de Gerenciamento de Problemas

Maio/2025

Controle de versões

Data	Versão	Descrição	Elaboração/Aprovação
08/05/2025	1.0	Versão inicial	SAGGI/CSGIT/CIS/STI Aprovado pelo CETIC em 13.05.25

1.	Introdução e objetivos	4
2.	Escopo	4
3.	Definições	5
4.	Políticas e Diretrizes	5
5.	Papéis e Responsabilidades	5
6.	Fluxo do Processo	6
6.1.	Apresentar problema	6
6.2.	Analisar sugestão de problema	6
6.3.	Cancelar sugestão de problema	7
6.4.	Notificar partes interessadas	7
6.5.	Classificar e priorizar o problema	7
6.6.	Investigar e identificar o problema	7
6.7.	Solicitar suporte ao prestador externo	8
6.8.	Analisar solução apresentada	8
6.9.	Registrar justificativa	8
6.10.	Validar justificativa	8
6.11.	Registrar solução de contorno	8
6.12.	Informar solução de contorno	9
6.13.	Registrar causa raiz e solução	9
6.14.	Solicitar mudança	9
6.15.	Verificar solução de problema	9
6.16.	Autorizar encerramento	10
7.	Indicadores de Desempenho do Processo	10
7.1.	Problemas Não Resolvidos	10
7.2.	Quantidade de Incidentes Recorrentes	10
8.	Revisão do processo	11

1. Introdução e objetivos

O Gerenciamento de Problemas é o processo descrito no modelo de referência ITIL (Information Technology Infrastructure Library) como o responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a identificação até sua resolução.

Um problema é definido como a causa raiz de um ou mais incidentes, e o principal objetivo do Processo de Gerenciamento de Problemas é prevenir a ocorrência de incidentes e minimizar o impacto daqueles que não podem ser evitados.

Neste processo, inclui-se a investigação sistemática para determinar as causas subjacentes dos incidentes, com foco em encontrar soluções permanentes que reduzam a recorrência de falhas. Além disso, espera-se estabelecer soluções de contorno quando soluções definitivas não estão imediatamente disponíveis, permitindo a continuidade dos serviços enquanto a causa raiz é tratada.

2. Escopo

As seguintes atividades estão no escopo deste processo.

- Apresentar problema;
- Analisar sugestão de problema;
- Cancelar sugestão de problema;
- Notificar partes interessadas;
- Classificar e priorizar o problema;
- Investigar e identificar o problema;
- Solicitar suporte ao prestador externo;
- Analisar solução apresentada;
- Registrar justificativa;
- Validar justificativa;
- Registrar solução de contorno;
- Informar solução de contorno;
- Registrar causa raiz e solução;
- Solicitar mudança;
- Verificar solução de problema;
- Autorizar encerramento.

3. Definições

- **Acordo de Nível de Serviço:** documento formal que define os compromissos entre um provedor de serviços de TIC e seus usuários. Ele especifica os níveis mínimos de qualidade, desempenho e disponibilidade esperados para um serviço de TIC.
- **Problema:** causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes, que necessita de investigação para identificação e tratamento.
- **Incidente:** interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI.
- **Serviços de TIC:** meio de entregar valor ao cliente, facilitando a obtenção de resultados desejados sem que ele precise necessariamente gerenciar diretamente custos e riscos associados.
- **Gestor de Problemas:** responsável por gerenciar o processo de problemas durante todo o seu ciclo de vida.
- **Base de Dados de Problemas (BDP):** sistema de armazenamento que registra e organiza as informações sobre os problemas, suas causas raiz e soluções.
- **Causa Raiz:** origem fundamental de um problema, cuja remoção previne a recorrência de incidentes relacionados.
- **Solução de Contorno:** medida temporária que reduz ou elimina o impacto de um problema até que uma solução permanente possa ser implementada.

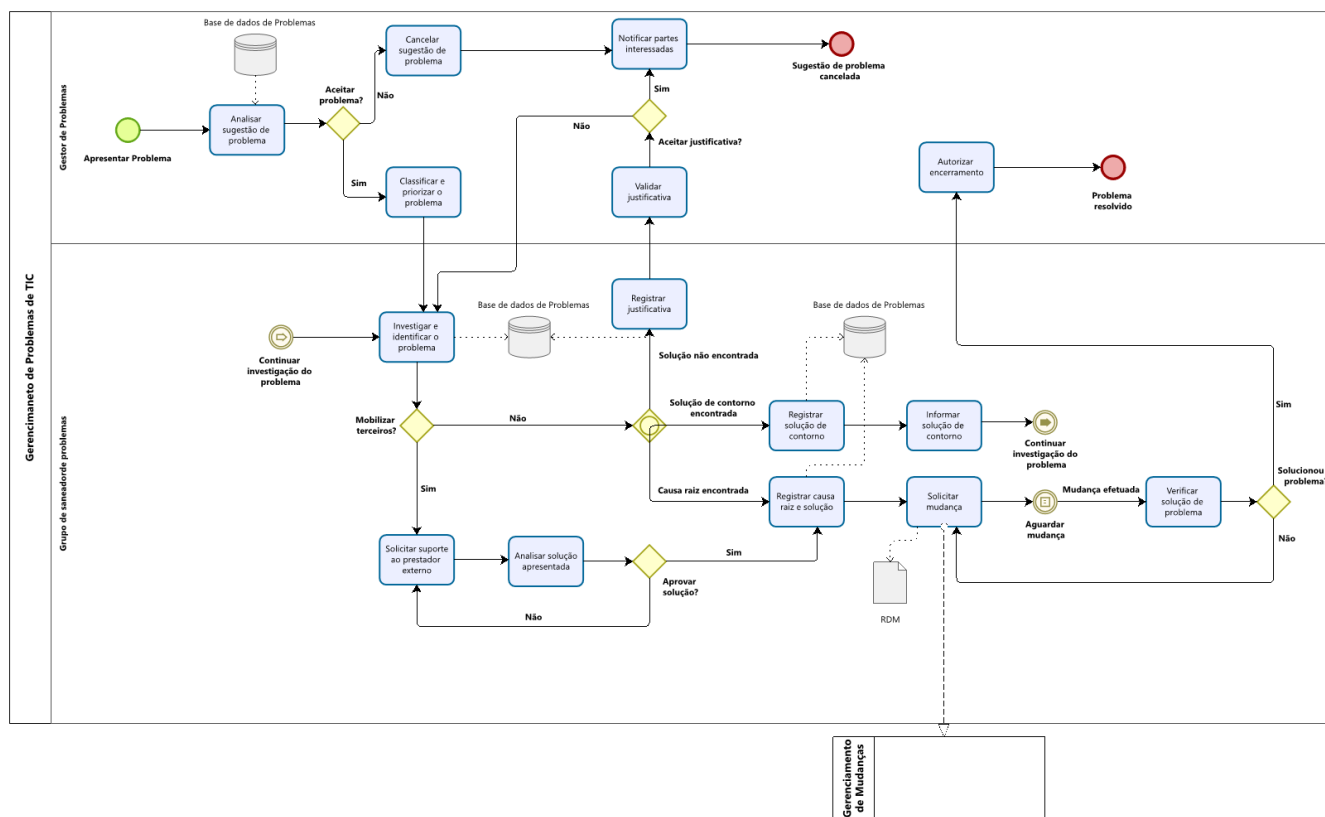
4. Políticas e Diretrizes

Todo o processo de gerenciamento de problemas deve seguir as normas e políticas em vigor no TRE-ES. Além disso, deve-se seguir as boas práticas para a gestão de serviços de TIC sugeridas pela biblioteca ITIL, com foco em identificar, analisar e resolver as causas raiz dos problemas visando reduzir a ocorrência de incidentes.

5. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidade
Gestor de Problemas	Analisar sugestões de problemas, classificar e priorizar problemas, coordenar a investigação, autorizar o encerramento e acompanhar os indicadores do processo.
Grupo Saneador de Problemas	Investigar e identificar problemas, determinar causas raiz, desenvolver soluções permanentes e de contorno, e verificar a eficácia das soluções implementadas.

6. Fluxo do Processo



Powered by
bizzagi
Modeler

6.1. Apresentar problema

O fluxo do processo de gerenciamento de problemas começa com a apresentação de um problema. Essa manifestação poderá ser originada de duas formas: por meio de atividades relacionadas a outros processos de gerenciamento de serviços de TI ou formalmente, pelos Gestores da STI, mediante manifestação nos autos do processo SEI que trata da implementação deste gerenciamento.

Responsáveis: Gestores STI.

6.2. Analisar sugestão de problema

A primeira tarefa do processo de gerenciamento de problemas é analisar a sugestão de problema,

que pode ser originada a partir de incidentes recorrentes, análise de tendências, ou identificação proativa por equipes técnicas. Deve-se avaliar se a sugestão contém informações suficientes e se representa uma causa raiz potencial que justifique investigação.

Responsável: Gestor de Problemas.

6.3. Cancelar sugestão de problema

A tarefa consiste em cancelar a sugestão de problema quando esta não atender aos critérios para ser registrada como um problema, como falta de informações essenciais, duplicidade com problemas já registrados, ou quando representa um incidente isolado e não uma causa raiz potencial.

Responsável: Gestor de Problemas.

6.4. Notificar partes interessadas

A tarefa engloba a comunicação formal às partes interessadas sobre o cancelamento da sugestão de problema. A comunicação deverá incluir a justificativa fundamentada para a decisão tomada.

Responsável: Gestor de Problemas.

6.5. Classificar e priorizar o problema

A tarefa abrange a definição da categoria do problema e sua prioridade, com base no impacto para os serviços e usuários, urgência para o Tribunal, e esforço estimado para resolução. Essa classificação determina a ordem de investigação e alocação de recursos para a resolução do problema.

Responsável: Gestor de Problemas.

6.6. Investigar e identificar o problema

A tarefa compreende a análise detalhada do problema para determinar sua natureza, escopo, componentes afetados e possíveis causas. São utilizadas técnicas como análise de logs, testes controlados, replicação do problema em ambiente de homologação, e metodologias como análise de causa raiz (RCA).

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.7. Solicitar suporte ao prestador externo

A tarefa consiste em acionar o suporte técnico do fornecedor ou prestador de serviço externo, quando o problema envolve serviços ou ativos sob sua responsabilidade, ou quando é necessária expertise adicional para identificar a causa raiz do problema.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.8. Analisar solução apresentada

A tarefa engloba a avaliação técnica da solução proposta pelo prestador externo, verificando sua viabilidade, eficácia e potenciais impactos em outros componentes ou serviços. Essa análise é fundamental para determinar se a solução deve ser aceita e implementada.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.9. Registrar justificativa

A tarefa abrange o registro formal da justificativa na BDP, quando não é possível encontrar solução para o problema, seja por limitações técnicas, relação custo-benefício desfavorável, ou restrições operacionais. Essa justificativa é submetida à validação para determinar a aceitação da não resolução do problema.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.10. Validar justificativa

A tarefa consiste em analisar e aprovar a justificativa apresentada quando não é possível encontrar solução para o problema. Essa validação deve considerar todos os fatores relevantes, incluindo impacto do problema, custo de possíveis soluções e restrições operacionais.

Responsável: Gestor de Problemas.

6.11. Registrar solução de contorno

A tarefa consiste em documentar detalhadamente a solução temporária identificada para mitigar os impactos do problema, enquanto uma solução definitiva não é implementada. O registro na BDP deve incluir os passos específicos para aplicação, limitações da solução e impactos residuais.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.12. Informar solução de contorno

A tarefa engloba a comunicação formal da solução de contorno a todas as partes interessadas, incluindo equipes de suporte e usuários afetados. Essa comunicação deve ser clara, incluir instruções precisas e destacar qualquer limitação ou impacto residual da solução.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.13. Registrar causa raiz e solução

A tarefa abrange a documentação detalhada da causa raiz identificada para o problema e da solução definitiva proposta. O registro na BDP deve ser completo, incluindo todos os detalhes técnicos relevantes, para facilitar a implementação da solução e servir como referência para problemas similares no futuro.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.14. Solicitar mudança

A tarefa consiste em iniciar uma requisição de mudança no processo de gerenciamento de mudanças, será necessário utilizar o documento intitulado Requisição de Mudança (RDM). Essa requisição deverá ser preenchida quando a solução para a correção do problema exigir alterações em componentes da infraestrutura ou serviços de TI.

A RDM deverá conter, no mínimo, detalhes como: justificativa da mudança, escopo, benefícios esperados, cronograma desejado e outros elementos relevantes para garantir a integridade dos sistemas e serviços envolvidos.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.15. Verificar solução de problema

A tarefa compreende a avaliação da eficácia da solução implementada, para confirmar que o problema foi adequadamente resolvido. Essa verificação pode incluir testes, monitoramento dos componentes afetados e validação com usuários.

Responsável: Grupo de Saneador de Problemas.

6.16. Autorizar encerramento

A tarefa engloba a aprovação formal para o encerramento do registro do problema, após confirmar que a solução implementada foi eficaz, que todos os documentos relevantes foram atualizados, e que as lições aprendidas foram registradas para melhoria contínua do processo.

Responsável: Gestor de Problemas.

7. Indicadores de Desempenho do Processo

7.1. Problemas Não Resolvidos

Finalidade	Medir o percentual de problemas que permanecem sem resolução após o prazo definido conforme sua prioridade.
Periodicidade	Semestral
Cálculo	$PNR = (QPNR/TTP) * 100$, onde: PNR: Problemas não resolvidos; QPNR: Quantidade de problemas não resolvidos no prazo; TTP: Total de problemas.
Responsável pela medição	CIS
Tipo de Análise	Quanto menor o PNR, mais eficiente é o processo de gerenciamento de problemas.
Meta Esperada	25%

7.2. Quantidade de Incidentes Recorrentes

Finalidade	Avaliar o quantitativo de incidentes recorrentes relacionados a problemas já identificados.
Periodicidade	Semestral
Cálculo	Quantidade de Incidentes Recorrentes = somatório de todos os incidentes que são recorrências de problemas já registrados.
Responsável pela medição	CIS
Tipo de Análise	Monitorar e reduzir a quantidade de incidentes recorrentes é essencial para avaliar a eficácia das soluções implementadas. A quantidade crescente pode indicar falhas na identificação de causas raiz ou na implementação de soluções.
Meta Esperada	< 15 incidentes recorrentes.

8. Revisão do processo

Este processo de Gerenciamento de Problemas deve ser revisado pela Seção de Apoio à Gestão e à Governança de TIC (SAGGI), anualmente ou sempre que houver necessidade, devendo contar com o apoio das demais seções da Coordenadoria de Sistemas Corporativos, Governança e Inovação tecnológica (CSGIT) e da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica e Segurança Cibernética (CIS).