



# MANUAL DO PROCESSO

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

*Macroprocesso de Serviços de TIC*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



**FEVEREIRO 2024**



## SUMÁRIO

<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIÇÃO DO PROCESSO</b>	<b>4</b>
OBJETIVOS	4
BENEFÍCIOS ESPERADOS	4
GLOSSÁRIO	4
ESCOPO	4
REGRAS GERAIS	5
INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS	6
ENTRADAS E SAÍDAS	7
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	7
MATRIZ RACI	8
<b>ATIVIDADES</b>	<b>9</b>
SUBPROCESSO “Gerenciar problemas”	9
SUBPROCESSO “Analisar recorrências e tendências a problemas”	14
<b>INDICADORES E METAS</b>	<b>14</b>
<b>FLUXO DO PROCESSO</b>	<b>17</b>
SUBPROCESSO “Gerenciar problemas”	17
SUBPROCESSO “Analisar recorrências e tendências a problemas”	17
<b>ANEXOS</b>	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIA</b>	<b>19</b>



## 1. FICHA TÉCNICA

<b>Arquitetura</b>	Macroprocesso: Serviços de TIC Processo: Gerenciamento de Problemas de TIC Subprocessos: Analisar recorrências e tendências a problemas e gerenciar problemas
<b>Unidade</b>	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Versão</b>	V. 1.1 - 04.12.2023
<b>Dono do Processo</b>	Gestor da área de serviços de tecnologia da informação e comunicação.
<b>Elaboração</b>	Núcleo de Governança de TIC
<b>Regulamentação</b>	Resolução CNJ nº 370/2021.
<b>Revisão</b>	1ª Revisão - V.1.1 - 05/02/2024



## 2. INTRODUÇÃO

O processo de gerenciamento de problemas é o processo descrito na ITIL responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TIC, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

Esse manual tem como intuito documentar o processo através da descrição e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

## 3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

### 3.1. OBJETIVOS

- Minimizar os efeitos adversos nos negócios;
- Tratar incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura;
- Prevenir de forma proativa a ocorrência dos incidentes, problemas e erros.

### 3.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Redução no número geral de incidentes;
- Diminuir o tempo de solução dos incidentes e/ou problemas;
- Capacitar as equipes para encontrar e aprender com as causas associadas.

### 3.3. GLOSSÁRIO

- **Acordo de Nível de Serviço – ANS:** acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;
- **Acordo de Nível Operacional – ANO:** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- **Item de Configuração – IC:** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;
- **Requisição de Mudança – RdM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC:** repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs;
- **Base de erros conhecidos:** local em que se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas. Parte integrante da base de conhecimento, porém sem a necessidade de ser atualizada pelo processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC;
- **Base de conhecimento:** banco de dados lógico contendo dados e informações acumuladas sobre diversos assuntos. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes e problemas, por exemplo;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC – SGS:** sistema utilizado para realizar o gerenciamento de serviços, atualmente o Tribunal utiliza o GLPI versão 9.4.4.



- *Contrato de Apoio – CA*: contrato com fornecedores.

### 3.4. ESCOPO

O gerenciamento de problemas de TIC é aplicável a todos os serviços que são prestados pela área de TIC do Tribunal.

### 3.5. REGRAS GERAIS

#### 3.5.1. Regras para registro de problemas

O registro inicial de problema (sugestão de problema) deverá conter, no mínimo:

- Descrição do problema;
- Mensagem de erro, se aplicável;
- Sintomas;
- Impacto;
- Serviço afetado;
- Informar se o incidente ocorreu uma vez ou se é recorrente;
- Relacionar/registrar o(s) incidente(s) envolvido(s).

#### 3.5.2. Regras para associação de incidentes com problemas

- Problema classificado com prioridade alta sem causa raiz identificada: será necessário relacionar pelo menos um incidente grave para que o problema seja recepcionado;
- Proativo (problema identificado por meio de análises de recorrência, tendência, threshold de capacidade e disponibilidade que estão ultrapassando o limite estabelecido de maneira recorrente): nesse caso, não é obrigatório o relacionamento de incidente, podendo haver a associação com tickets de eventos (de monitoração), caso existam.

#### 3.5.3. Regras para cancelamento de um problema

O problema deve ser cancelado nas seguintes condições:

- 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 no item 4.1;
- Erro conhecido (indica que a causa raiz do problema foi identificada com sucesso e há uma solução de contorno disponível em caso de recorrência): o problema poderá ser encerrado com esse status quando da impossibilidade



de implantar a solução definitiva durante o ciclo de vida do problema nas seguintes condições:

- Projeto: há um projeto, com gerente de projeto definido, para implantação da solução;
- Restrições financeiras: o custo da solução é elevado, inviabilizando sua implementação.

#### 3.5.4. Regras para definição de prioridade de problema

O problema será priorizado seguindo os conceitos de urgência e impacto, conforme explicitado a seguir.

##### Impacto

**Alto** - sustentam as funções vitais de serviços críticos;

**Médio** - sustentam funções vitais de serviços;

**Baixo** - sustentam função secundária / periférica de serviços.

##### Urgência

**Alta** - incidentes ocorrem com frequência semanal;

**Média** - incidentes ocorrem com frequência mensal;

**Baixa** - incidentes ocorrem com frequência trimestral.

A combinação do impacto versus urgência determina a prioridade do problema, conforme tabela abaixo.

		PRIORIDADE		
		Média	Alta	Alta
IMPACTO	Alto	Média	Alta	Alta
	Médio	Baixa	Média	Alta
	Baixo	Baixa	Baixa	Média
		Baixa	Média	Alta
		URGÊNCIA		

#### 3.6. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de problemas de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- *Gerenciamento de mudanças*: sempre que uma mudança for necessária para disponibilizar a solução de um problema, ela precisará ser registrada como uma RdM e progredir por meio do gerenciamento de mudanças;



- *Gerenciamento dos acordos de nível de serviços:* a ocorrência de incidentes e problemas afeta o nível de prestação de serviços medido pelo gerenciamento de nível de serviço. O gerenciamento de problemas contribui para a melhoria dos níveis de serviços e provê informação para a revisão de ANS;
- *Gerenciamento de incidentes:* o gerenciamento de problemas utiliza as informações disponibilizadas pelo gerenciamento de incidentes como gatilho para iniciar seu processo;
- *Gerenciamento de configuração e ativos de TIC:* o gerenciamento de problemas utiliza a BDGC, gerenciado por esse processo, para identificar ICs defeituosos e determinar o impacto dos problemas e resoluções.

### 3.7. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais *entradas* do processo:

- Registros de incidentes que desencadearam as atividades de gestão de problemas;
- Relatórios de incidentes e históricos que serão utilizados para apoiar a análise de tendências de problemas, de forma proativa;
- Critérios acordados para a priorização e escalonamento de problemas.

As principais *saídas* do processo:

- Problemas resolvidos e ações realizadas para alcançar a sua resolução;
- Registros atualizados com detalhes precisos sobre o problema e seu histórico;
- Soluções alternativas temporárias para incidentes;
- Registro de erros conhecidos.

### 3.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Quem exerce	Responsabilidades
Dono do processo	Gestor da área de serviços de tecnologia da informação e comunicação	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
Gerente de problemas	Servidor chefe da seção de suporte e serviços de TIC	Gerenciamento operacional das atividades do processo, responsável pela integração com outros processos e produção de relatórios gerenciais.
Grupo solucionador de problemas	Equipe responsável por solucionar problemas de uma área específica	Executar as atividades reativas e proativas relacionadas ao processo



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



		de gerenciamento de problemas.
Solicitante	Servidor/colaborador da área de TIC	Identificar e sugerir problemas a serem tratados pelas áreas técnicas e fornecer informações complementares durante a evolução do problema.

**3.9. MATRIZ RACI**

<b>Matriz RACI</b>				
<b>Atividades</b>	<b>Papéis</b>			
	Dono do processo	Gerente de problemas	Grupo solucionador	Solicitante
<b>Atividades Gerais</b>				
Manter o desenho, manual e indicadores do processo	<b>A/R</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	-
Prover recursos e garantir a execução das atividades do processo	<b>A/R</b>	<b>C</b>	-	-
Garantir que os indicadores do processo sejam medidos	<b>I</b>	<b>A/R</b>	<b>I</b>	-
Garantir que as metas dos indicadores sejam atingidas	<b>A/R</b>	<b>C</b>	-	-
Promover o processo e garantir que seja corretamente utilizado	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	-
Prover informações de controle para os gestores de TIC	<b>A</b>	<b>R</b>	-	-
Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias	<b>A</b>	<b>R</b>	-	-
<b>Subprocesso "Gerenciar problemas"</b>				
Registrar sugestão de problema	-	<b>A/R</b>	-	<b>R</b>
Analisar sugestão de problema	-	<b>A/R</b>	-	-
Cancelar sugestão de problema	-	<b>A/R</b>	-	<b>I</b>



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E



Notificar cancelamento do problema	-	A/R	-	I
Classificar e priorizar o problema	-	A/R	-	-
Encaminhar para grupo solucionador	-	A/R	I	-
Investigar e diagnosticar problema	-	A	R	-
Solicitar suporte do fornecedor	-	A	R	-
Avaliar resposta do fornecedor	-	A	R	-
Registrar solução	-	A	R	-
Criar registro de erro conhecido	-	A	R	-
Analisar a solução a ser aplicada	-	A/R	I	-
Registrar solução de contorno	-	A	R	-
Informar solução de contorno	-	A	R	-
Aplicar resolução	-	A	R	-
Acionar processo "Gerenciar mudanças"	-	A	R	-
Atualizar registro de erro conhecido	-	A	R	-
Documentar justificativa	-	A	R	-
Verificar documentação	-	A/R	C	-
Informar partes interessadas	-	A/R	C	I
Encerrar registro de problema	-	A/R	C	-
Encaminhar para atualização da base de conhecimento	-	A/R	C	-
<b>Subprocesso "Analisar recorrências e tendências a problemas"</b>				
Obter informações	-	A/R	-	-
Analisar recorrências e tendências	-	A/R	-	-
Emitir relatório	-	A/R	-	-

**Legenda:** *R-Responsável pela execução, A-Responsável por prestar contas, C-Deve ser consultado e I-Deve ser informado*



#### 4. ATIVIDADES

##### 4.1. SUBPROCESSO “Gerenciar problemas”

- *Registrar sugestão de problema*

A abertura da sugestão de um problema pode ocorrer de duas maneiras: proativa e reativa.

A primeira acontece por meio da análise de tendências e recorrências realizada pelo gerente de problemas. A segunda quando um analista de segundo nível atua na resolução de um incidente grave e não encontra a solução para resolvê-lo.

Em ambos os casos, o solicitante deve registrar a sugestão de problema no SGS informando, com a maior precisão possível, as características do problema encontrado conforme apresentado nas regras gerais.

Caso seja do interesse, o solicitante pode preencher o modelo abaixo e anexar ao chamado no SGS.

Modelo	Localização
Registro de Problema	

- *Analisar sugestão de problema*

Ao receber uma sugestão de problema registrada no SGS, o gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não. Para isso, pode ser necessário o suporte de um ou mais grupos/áreas solucionadoras. Esse suporte pode ser solicitado por telefone, ação no ticket de problema ou por e-mail.

Caso seja procedente, o gerente de problemas deverá verificar se já existe algum problema de mesma natureza sendo tratado e se existem incidentes não resolvidos que podem estar relacionados ao problema apontado. Caso existam, todos os tickets de mesma natureza deverão ser associados ao problema (principal).

O gerente de problemas deve registrar e/ou confirmar a origem do problema, os serviços afetados, ICs associados, abrangência (clientes afetados) e impacto no negócio.

- *Cancelar sugestão de problema*

Se a sugestão de problema for rejeitada, o gerente de problemas deve cancelar o respectivo registro no SGS, informando o motivo do cancelamento.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



O gerente de problemas deve emitir parecer técnico e anexar ao chamado. O modelo abaixo poderá ser utilizado.

Modelo	Localização
Parecer Técnico	

- *Notificar cancelamento do problema*

Após o cancelamento da sugestão de problema, o SGS gera notificação automática para o solicitante que realizou o registro, informando o cancelamento e o motivo, e encerra o processo.

- *Classificar e priorizar o problema*

Se a sugestão de problema for aceita, o gerente de problemas deve classificar e priorizar o problema de acordo com a relação urgência versus impacto, conforme as regras gerais apresentadas.

- *Encaminhar para grupo solucionador*

Com base nas informações registradas, 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.

- *Investigar e diagnosticar problema*

O grupo solucionador designado deve identificar e diagnosticar o problema, identificando os IC afetados e/ou causadores do problema e iniciar a investigação, em busca da causa raiz.

Em caso de dificuldades para identificar a causa raiz do problema, a equipe deve verificar sua reincidência. Se houver novos registros de incidentes apontando para o mesmo problema, a investigação deve continuar até que a causa raiz seja identificada.

- *Solicitar suporte do fornecedor*

Se durante a fase de investigação e diagnóstico, for identificada a necessidade de acionar algum fornecedor para dar suporte à resolução ou mesmo para solucionar o problema, o grupo solucionador deve solicitar o suporte do fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso.

Nesse ponto, o status do problema deverá ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno, conforme CA acordado.

O registro do problema na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deverá também ser documentado no registro interno do problema (SGS).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar a resolução do problema pelo fornecedor, seguindo as regras do instrumento contratual.

- *Avaliar resposta do fornecedor*

Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o problema, o grupo solucionador deve avaliá-la para verificar se está de acordo e pode ser implantada. Em caso afirmativo, segue o processo para implantação da solução. Se a solução for reprovada, ele informa o fornecedor, que deverá apresentar uma nova proposta de solução.

- *Registrar solução*

Após registro da causa raiz, o grupo solucionador deve registrar no SGS a solução definida a ser aplicada na base de conhecimento.

Observação: após finalização dos registros, o grupo solucionador deve obter aprovação para aplicação da solução (a aplicação da solução definitiva pode ser inviável por questões de custo, risco ou outro motivo).

- *Criar registro de erro conhecido*

Para concluir o registro do problema, o grupo solucionador deve incluir a solução definida na base de dados de erros conhecidos, sendo o problema encaminhado para aprovação pelo gerente de problemas.

Após ter registrado a solução de contorno, o grupo solucionador também deve registrar a solução de contorno na base de dados de erro conhecido na base de conhecimento. Esse registro é importante para a análise de incidentes relacionados ao problema até a sua resolução definitiva.

- *Analisar a solução a ser aplicada*

O gerente de problemas analisa a solução a ser aplicada e registra o parecer da análise. Se necessário, o gerente de problemas busca essa aprovação junto às instâncias responsáveis.

Se a solução for viável, o gerente aprova e o fluxo segue para aplicação pelo grupo solucionador. Se inviável, o gerente de problemas reprova a solução e o fluxo segue para o grupo continuar a investigação em busca de uma solução alternativa para o problema.

- *Registrar solução de contorno*

Se for encontrada uma solução de contorno para o problema, o grupo solucionador registra a respectiva solução a ser aplicada no ticket de problema no SGS.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



- *Informar solução de contorno*

Com os registros devidamente realizados, a solução de contorno deve ser divulgada para a Central de Serviços e grupos solucionadores envolvidos para que possa ser aplicada de forma mais rápida, enquanto a solução definitiva não for encontrada e/ou aplicada. O problema deve ser reencaminhado para a investigação.

- *Aplicar resolução*

Se a solução não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida e realizar os testes necessários.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do problema. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

- *Atualizar registro de erro conhecido*

Após aplicação da solução, o grupo solucionador deve atualizar o registro do erro conhecido com as informações necessárias.

Se resolvido, o grupo solucionador encaminha o ticket de problema ao gerente de problemas para encerramento.

Se o problema não for resolvido, o ticket deve retornar para ser dada continuidade na investigação do problema, procedimento que deve ocorrer até que uma solução seja encontrada.

Se a responsabilidade pelo problema não resolvido for de um fornecedor, este deverá ser novamente acionado na continuidade do processo, sendo necessário detalhar os procedimentos de validação realizados e o resultado negativo para providências do fornecedor.

- *Documentar justificativa*

Quando não for encontrada solução definitiva para o problema ou quando a aplicação da solução definitiva não for aprovada, o grupo solucionador deve documentar o fato e encaminhar para a análise do gerente de problemas

- *Verificar documentação*

O gerente de problemas verifica a documentação relacionada à justificativa sobre solução definitiva não encontrada ou não autorização para aplicação da solução. Se a documentação/justificativa for rejeitada, a solicitação volta para o grupo solucionador, para continuidade da investigação do problema.

- *Informar partes interessadas*

Com a documentação/justificativa adequada e aceita, o gerente de problemas deve informar às partes interessadas sobre a situação do problema.



- *Encerrar registro de problema*

Se com a aplicação da solução o problema for de fato resolvido, o gerente de problemas deve encerrar o registro de problema com as informações necessárias para fins históricos.

- *Encaminhar para atualização da base de conhecimento*

Caso for necessário, o gerente de problemas deve acionar o processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC para registro e/ou atualização na Base de Conhecimento.

#### 4.2. SUBPROCESSO “Analisar recorrências e tendências a problemas”

- *Obter informações*

Periodicamente, o gerente de problemas deve obter informações no SGS sobre incidentes recorrentes, threshold de capacidade e disponibilidade que estão ultrapassando o limite estabelecido de maneira recorrente, entre outros que possam apontar para uma tendência de problema no serviço.

- *Analisar recorrências e tendências*

O analista da Central de Serviços deve encaminhar imediatamente o chamado para o grupo solucionador responsável, com todas as informações obtidas e registradas até o momento.

- *Emitir relatório*

A análise proativa deve ser registrada no “relatório de análise de recorrências e tendências a problemas”. Se for identificado algum problema na análise, o fluxo segue o processo “Gerenciar problemas”. Caso contrário, o processo é finalizado.

O relatório deve ser emitido a cada 3 meses e anexado ao processo administrativo eletrônico (SEI) criado para esse fim. O modelo abaixo poderá ser utilizado.

Modelo	Localização
Relatório de Análise de Recorrências e Tendências	

#### 5. INDICADORES E METAS

- *Quantidade de problemas registrados*

<b>Objetivo</b>	Medir o volume de problemas registrados no período
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



<b>Cálculo</b>	Somatório de todos os problemas registrados no período
<b>Polaridade</b>	Menor é melhor
<b>Meta</b>	Reduzir em 5% o número de problemas registrados anualmente.

- *Percentual de problemas registrados por grupos solucionadores*

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de problemas registrados e encaminhados para cada grupo solucionador
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente
<b>Cálculo</b>	$(\text{Quantidade de problemas registrados para cada grupo} / \text{Total de incidentes registrados}) \times 100$
<b>Polaridade</b>	Menor é melhor
<b>Meta</b>	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está a distribuição dos incidentes por grupo solucionador.

- *Percentual de problemas resolvidos*

<b>Objetivo</b>	Medir a eficiência na resolução de problemas
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente
<b>Cálculo</b>	$(\text{Quantidade de problemas resolvidos} / \text{quantidade de problemas registrados}) \times 100$
<b>Polaridade</b>	Maior é melhor
<b>Meta</b>	90%

- *Percentual de problemas fechados com solução definitiva*

<b>Objetivo</b>	Medir problemas fechados com solução definitiva no período
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente



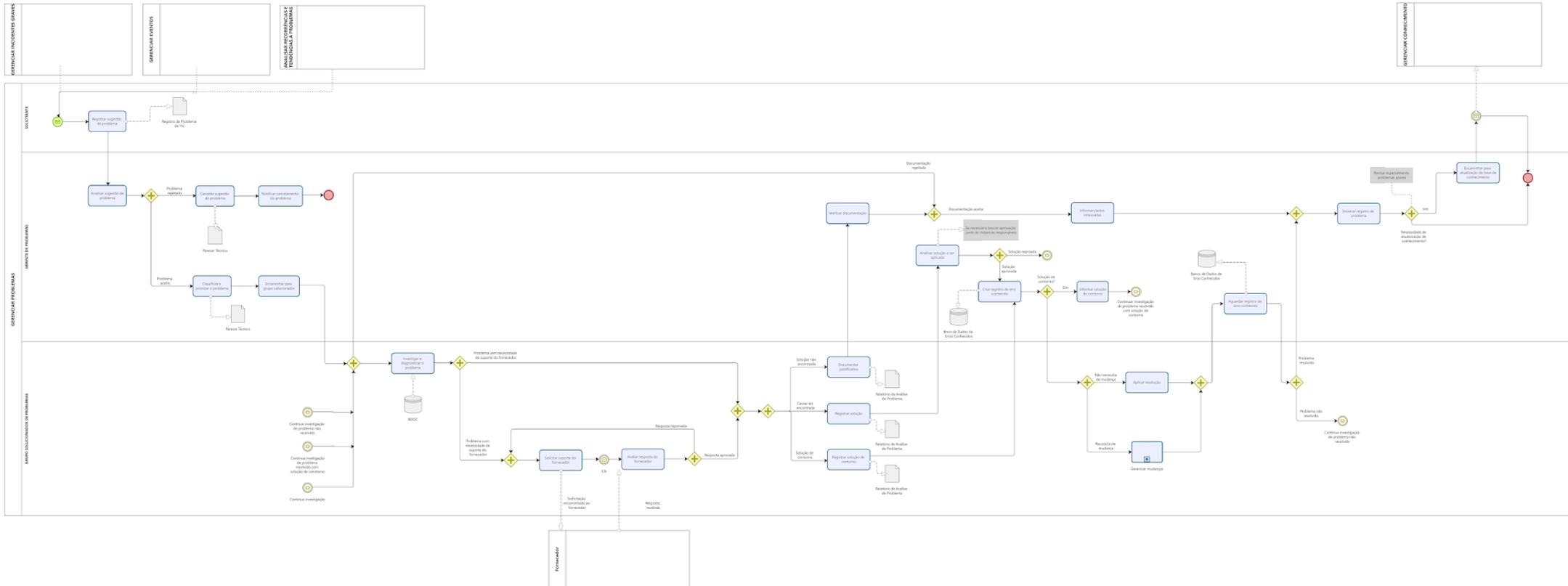
**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**



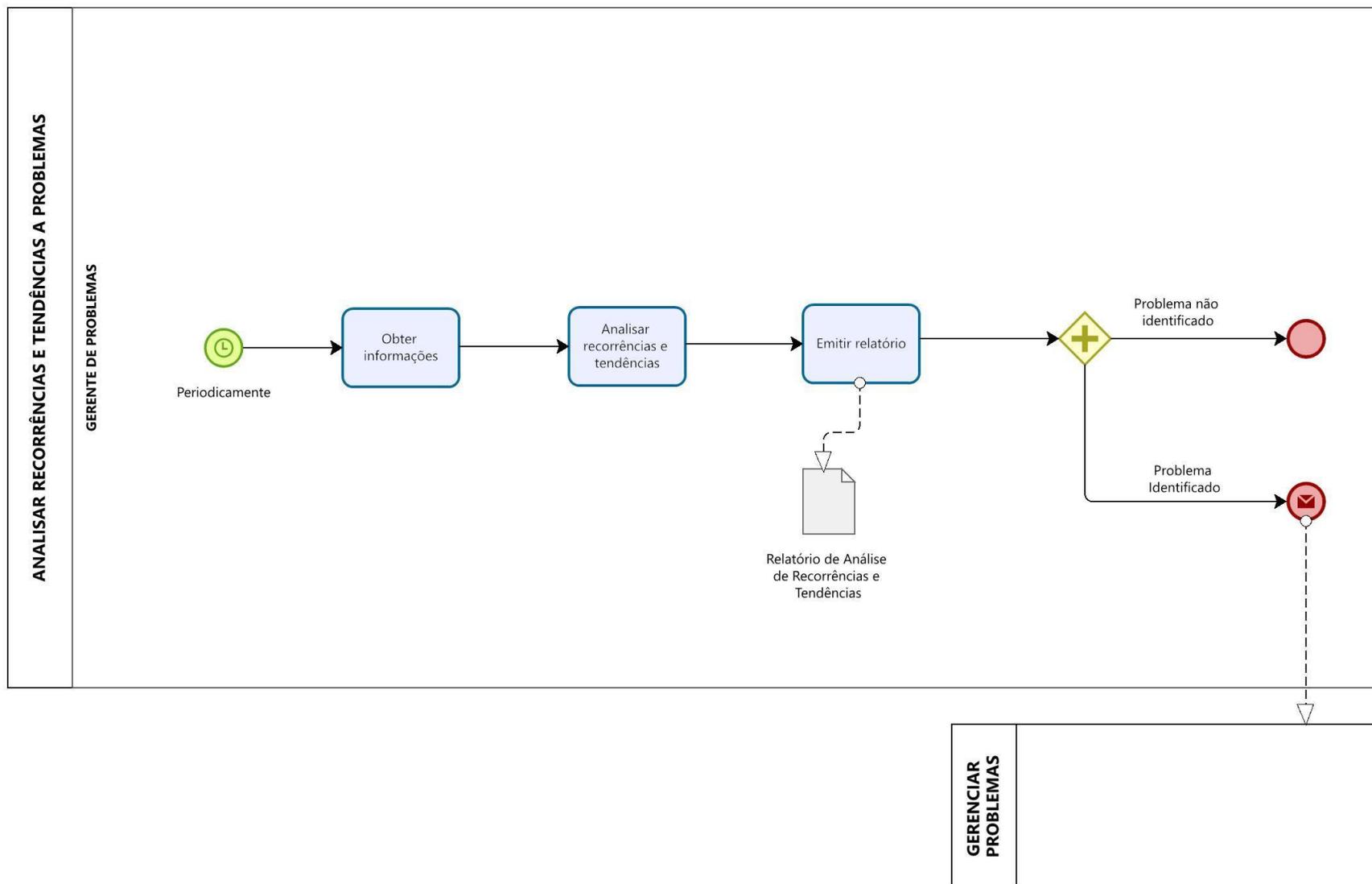
<b>Cálculo</b>	(Quantidade de problemas fechados com solução definitiva / quantidade de problemas fechados) x 100
<b>Polaridade</b>	Maior é melhor
<b>Meta</b>	80%

## 6. FLUXO DO PROCESSO

### 6.1. SUBPROCESSO “Gerenciar problemas”



## 6.2. SUBPROCESSO “Analisar recorrências e tendências a problemas”





## **7. ANEXOS**

- Anexo I - Fluxo do processo de gerenciamento de problemas de TIC (Arquivo BPM)
- Anexo II - Parecer Técnico
- Anexo III - Registro de Problema
- Anexo IV - Relatório de Análise de Problema
- Anexo V - Relatório de Recorrências e Tendências

## **8. REFERÊNCIA**

- FREITAS, M.A DOS SANTOS. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. BRASPORT Livros e Multimídia Ltda., Rio de Janeiro – RJ
- LYRA, N.R., Gerenciamento de Serviços de TI com ITIL v4:volume 1



# PARECER TÉCNICO - SUGESTÃO DE PROBLEMA

Modelo 1.0 NGTIC - Ref: Gerenciamento de Problemas

## 1. ANÁLISE DA SUGESTÃO

1.1. O PROBLEMA FOI ACEITO?

SIM	NÃO
	X

1.2. EM CASO DE PROBLEMA REJEITADO, INFORME A JUSTIFICATIVA.

## 2. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

DESCRIÇÃO	
SINTOMAS	
SERVIÇOS AFETADOS	
INCIDENTES ENVOLVIDOS	
PROBLEMA RECORRENTE	Sim / Não
MENSAGEM DE ERRO	É uma possibilidade anexar prints no SEI e mencionar aqui.

## 3. CLASSIFICAÇÃO E PRIORIZAÇÃO

IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Alto / Médio / Baixo	Alta / Média / Baixa	Alta / Média / Baixa

## 4. CONCLUSÃO

O problema não foi aceito de acordo com a justificativa informada neste parecer técnico. O problema foi aceito, identificado, classificado e priorizado conforme informado neste parecer técnico.

Brasília, 15 de fevereiro de 2024.

[nome do gerente]  
SEAPU - Seção de Apoio



# REGISTRO DE PROBLEMA DE TIC

*Modelo 1.0 NGTIC - Ref: Gerenciamento de Problemas*

## 1. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

[Descrever de forma detalhada o problema ocorrido.]

## 2. MENSAGEM DE ERRO

[Apresentar as mensagens de erro, se aplicável.]

## 3. SINTOMAS

[Apresentar os sintomas que possam ajudar a diagnosticar o problema.]

## 4. IMPACTO

[Apresentar os impactos gerados pelo problema.]

## 5. SERVIÇOS AFETADOS

[Apresentar os serviços de TIC afetados pelo problema.]

## 6. FREQUÊNCIA

[Apresentar com que frequência o problema está acontecendo.]

## 7. INCIDENTES ENVOLVIDOS

[Apresentar os incidentes envolvidos com o problema, incluindo o número dos chamados abertos.]

Brasília, 15 de fevereiro de 2024.

**[nome do solicitante]**  
SEAPU - Seção de  
Apoio a Usuário



# RELATÓRIO DE ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMA

Modelo 1.0 NGTIC - Ref: Gerenciamento de Problemas

## 1. ANÁLISE DA SOLUÇÃO

1.1. A SOLUÇÃO FOI ENCONTRADA?

SIM	NÃO
	X

1.2. É UMA SOLUÇÃO DE CONTORNO?

SIM	NÃO
	X

1.3. EM CASOS DE SOLUÇÃO NÃO ENCONTRADA, INFORME TODO O TRABALHO REALIZADO E DOCUMENTE AS TENTATIVAS E PRÓXIMOS PASSOS.

1.4. EM CASOS DE SOLUÇÃO DE CONTORNO, INFORME A SOLUÇÃO PROVISÓRIA.

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

DESCRIÇÃO	
CAUSA RAÍZ	
OBSERVAÇÕES	

## 3. ATUALIZAÇÕES DE BASES

BASE DE CONHECIMENTO				BASE DE ERROS CONHECIDOS			
ATUALIZAR		NÃO ATUALIZAR	X	ATUALIZAR		NÃO ATUALIZAR	X

## 4. CONCLUSÃO

A solução não foi encontrada / foi encontrada de acordo com a documentação apresentada neste parecer técnico.

Brasília, 15 de fevereiro 2024.

[nome do gerente]  
SEAPU - Seção de Apoio a Usuário



# RELATÓRIO DE ANÁLISE DE RECORRÊNCIAS E TENDÊNCIAS

Modelo 1.0 NGTIC - Ref: Gerenciamento de Problemas

## 1. ANÁLISE DE PROBLEMAS

1.1. ALGUM PROBLEMA FOI ENCONTRADO?

SIM	NÃO
	X

1.2. É UM PROBLEMA RECORRENTE?

SIM	NÃO
	X

1.3. EM CASOS DE PROBLEMA RECORRENTE, INFORMAR OS  
CHAMADOS RELACIONADOS AO PROBLEMA.

## 2. DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS

## 3. CONCLUSÃO

Brasília, 15 de fevereiro de 2024.

[nome  
do gerente]  
SEAPU - Seção de  
Apoio a Usuário