

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Coordenador de Infraestrutura e Serviços

Área responsável: Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços

OBJETIVO

O processo de Gerenciamento de Problemas busca implementar soluções definitivas ou de contorno para incidentes relacionados aos serviços de TI, através da análise da causa raiz desses incidentes. Este processo visa prevenir falhas recorrentes, acelerar o atendimento a incidentes por meio da documentação arquivada e atualizada na base de conhecimento, além de minimizar os riscos de indisponibilidade por meio da análise proativa de vulnerabilidades.

Os principais objetivos do processo de Gerenciamento de Problemas são:

- Identificar erros e falhas nos componentes dos serviços de TI;
- Encontrar a causa raiz dos erros e falhas;
- Definir e implementar a melhor solução para remoção de erros e falhas, considerando custo, tempo, qualidade, riscos e impactos;
- Alimentar a base de conhecimento com Erros Conhecidos e soluções estruturadas.

Os principais objetivos deste documento são:

- Demonstrar à área de SETIC, às áreas de Negócio e aos demais interessados o processo de Gerenciamento de Problemas adotado para provimento de soluções definitivas aos erros e falhas ocorridos e registrados por meio de Incidentes nos serviços de TI;
- Orientar os grupos solucionadores da área de SETIC sobre as atividades corretas de registro, análise e resolução dos Problemas no ambiente de TI.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

O escopo do processo de Gerenciamento de Problemas engloba toda a infraestrutura e sistemas suportados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, envolvendo ambientes produtivos, de desenvolvimento e/ou homologação, quando estes últimos estiverem presentes.

Todos os Grupos Solucionadores responsáveis pela resolução de Problemas devem garantir o relacionamento com Incidentes e Soluções seguindo as atividades previstas nesse processo.

Problemas registrados tendo o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho – Pje-JT, deverá ser tratado conforme a prioridade do incidente relacionado. Caso não seja originado por um incidente, deve-se adotar como prioridade não inferior ao médio.

Para que o processo de Gerenciamento de Problemas seja efetivo é necessário que as seguintes regras e diretrizes sejam cumpridas, conforme as Instruções de Trabalho das atividades desse processo.

- **Identificação e Registro do Problema:** Todo Problema deve ser registrado no sistema de gerenciamento de serviços de TI tão logo seja identificado pelos Grupos Solucionadores durante a análise de Incidentes ocorridos ou análise proativa do ambiente de TI.
- **Priorização do Problema:** O Problema deve ser priorizado através da relação dos valores de Impacto e Urgência.
- **Transição do Problema entre os Grupos Solucionadores:** O Problema pode transitar entre os grupos solucionadores, conforme a necessidade de se obter a solução e também, de acordo com os níveis de especialização/conhecimento técnico da infraestrutura e aplicações de TI.
- **Escalonamento do Problema:** De acordo com a prioridade, o Problema pode ser escalonado entre os níveis de coordenação e gerência, da mesma área ou de outras áreas.
- **Prazo para encerramento do Problema:** Os Problemas que possuem uma solução de contorno, ou não, deverão ter a sua solução definitiva encontrada no prazo proposto.
- **Uso da base de conhecimento:** Todo Problema deve ser solucionado através da aplicação de uma solução do tipo definitiva devidamente registrada na base de conhecimento.
- **Relacionamento com Incidente(s):** Todo Incidente com causa raiz desconhecida deve ser originador de um registro de Problema, bem como todos os incidentes recorrentes e similares.
- **Concorrência com o processo de Gerenciamento de Incidentes:** Caso ocorra concorrência de recursos entre o processo de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes, o Gerenciamento de Incidentes deve ser priorizado. Em um segundo momento, quando o foco for a solução definitiva, o Gerenciamento de Problemas deve ser priorizado. Os Grupos Solucionadores devem ser organizados a fim de fornecer os recursos necessários para suportar ambos os processos.
- **Fechamento do Problema:** Todo Problema deve ser fechado pelo Gerente de Problemas, o qual é responsável geral pela identificação, registro e implementação da solução, tendo como apoio os Analistas de Problemas do seu Grupo Solucionador e de outros Grupos Solucionadores afins.
- **Documentação e atualização do Problema:** Todo Problema deve ser documentado pelos Grupos Solucionadores mencionando claramente os passos realizados para a remoção do erro/falha no serviço afetado. A cada passo realizado, a cada atuação de um Grupo Solucionador, a cada escalonamento, a cada posicionamento, é preciso informar no registro do Problema. É preciso evitar o uso de expressões isoladas como “resolvido”, “problema solucionado” e etc.
- **Registro de Soluções:** Toda solução, de contorno ou definitiva, deve ser registrada na base de conhecimento e seguir corretamente o fluxo de

aprovação previsto nesse processo. As soluções cadastradas são de responsabilidade do Grupo Solucionador criador quanto às informações contidas (qualidade, coerência e completeza), quanto a revisões periódicas necessárias e quanto ao seu ciclo de vida (criação, ativação e inativação) na base de conhecimento. Toda solução que envolver outro Grupo Solucionador deve ser elaborada levando em consideração as contribuições e requisitos desse grupo.

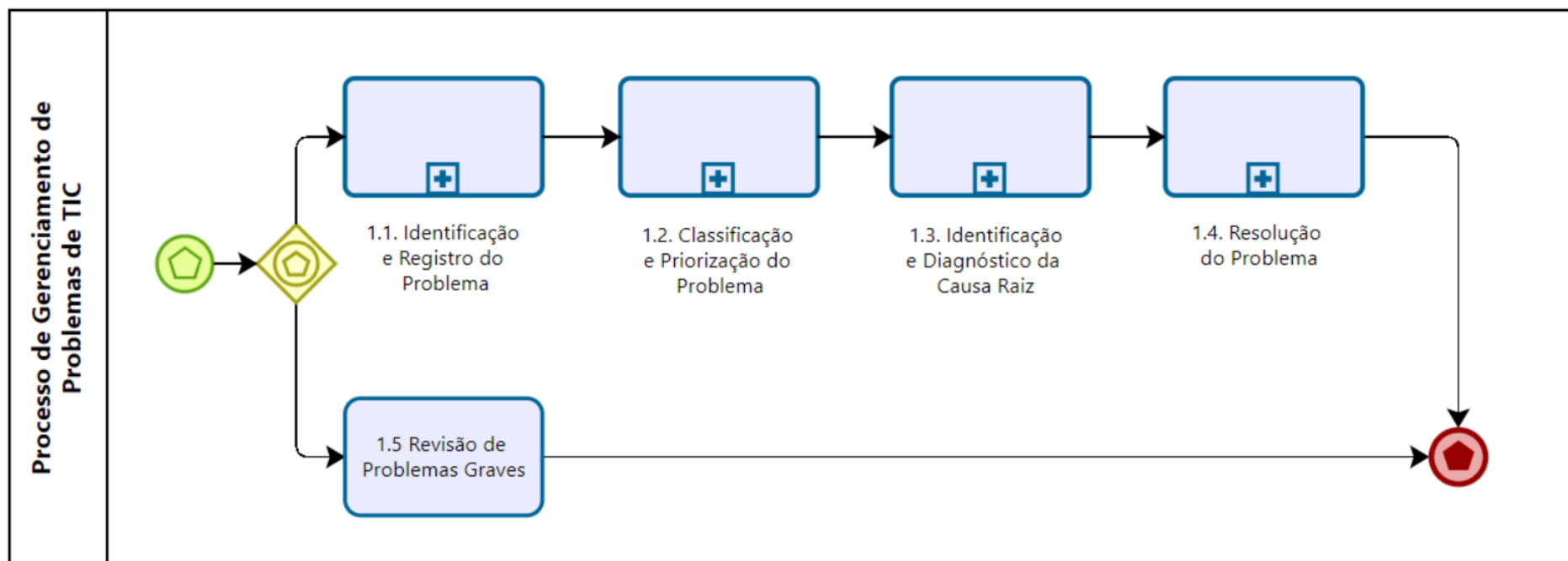
INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento de Incidentes:** Os Incidentes com causa desconhecida, que possuem ou não uma Solução conhecida cadastrada no banco de soluções, são insumos para o Gerenciamento de Problemas, onde eles serão a base para a investigação da causa raiz das indisponibilidades não programadas. Erros Conhecidos (causa conhecida + solução de contorno) e Soluções Definitivas são fornecidos ao Gerenciamento de Incidentes pelo Gerenciamento de Problemas através do cadastro e atualização na base de conhecimento ou base de erros conhecidos.
- **Gerenciamento de Mudanças:** Este processo é executado para a implementação da solução destinada à remoção definitiva do erro ou falha nos componentes dos serviços de TI (Itens de Configuração). Esse processo é imprescindível para que se faça uma boa análise de impacto e riscos no ambiente antes de se implementar a solução, bem como se obtenha todas as aprovações necessárias.
- **Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço:** O Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC) fornece informações sobre os ICs e os relacionamentos entre eles, auxiliando na investigação da identificação da causa raiz e na estruturação da solução a ser implementada. É um processo essencial ao fornecer Itens de Configuração atualizados contribuindo para a análise proativa do ambiente de TI em busca de possíveis erros que possam ser evitados.
- **Gerenciamento de Níveis de Serviços:** O Gerenciamento de Problemas contribui para prover soluções definitivas aos incidentes reportados pelos usuários, melhorando a percepção de qualidade dos serviços de TI. O Gerenciamento de Nível de Serviço oferece análises que podem melhorar a qualidade das soluções, bem como auxiliar na determinação do prazo de solução para os Problemas.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

Processo 1.0. Gerenciamento de Problemas de TIC

Fluxo principal do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC



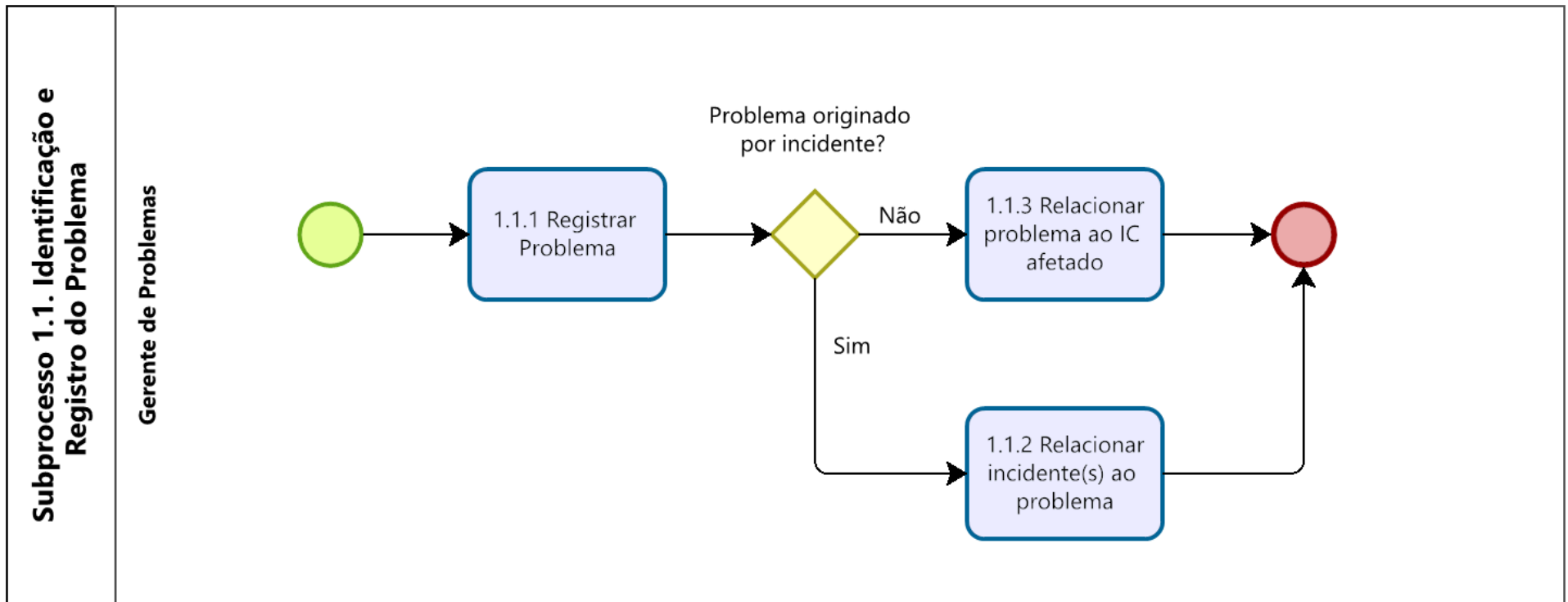
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA 1.0. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1. Identificação e Registro do Problema	Identificar e registrar um problema.	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Possível problema identificado em incidente registrado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarefas executadas conforme descrição no respectivo subprocesso. <p>Saída: Problema identificado e registrado.</p>
1.2. Classificação e Priorização do Problema	Classificar e priorizar o problema registrado.	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema identificado e registrado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarefas executadas conforme descrição no respectivo subprocesso. <p>Saída: Problema classificado e priorizado.</p>
1.3. Identificação e Diagnóstico da Causa Raiz	Realizar o diagnóstico e investigação da causa raiz do problema.	Analista de Problemas	<p>Entrada: Problema classificado e priorizado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarefas executadas conforme descrição no respectivo subprocesso. <p>Saída: Problema investigado.</p>
1.4. Resolução do Problema	Aplicar a solução para o problema em questão.	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema investigado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarefas executadas conforme descrição no respectivo subprocesso. <p>Saída: Problema solucionado.</p>
1.5 Revisão de Problemas Graves	Realizar uma análise aprofundada dos problemas significativos que ocorreram e suas causas subjacentes.	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema registrado como 'grave'.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar os problemas graves, revisando os registros de incidentes para identificar problemas que causaram impacto significativo nos serviços de TIC; Coletar dados detalhados sobre os problemas graves, incluindo informações sobre a ocorrência, duração, impacto, usuários afetados, sistemas envolvidos, etc; Realizar uma análise aprofundada para identificar a causa raiz dos problemas graves. Isso pode envolver a realização de entrevistas, revisão de registros, análise de logs de sistemas, entre outros métodos para entender as causas subjacentes. Classificar e priorizar os problemas graves com base em seu impacto e urgência;

			<ul style="list-style-type: none">● Colocar em prática as ações corretivas definidas no plano;● Monitorar a implementação das ações corretivas e revisar os resultados obtidos. Verificar se as ações tomadas foram eficazes na resolução dos problemas graves e se não houve impactos adversos;● Documentar todas as etapas do processo de revisão de problemas graves, incluindo as descobertas, ações tomadas e resultados obtidos. <p>Saída: Problema grave revisado.</p>
--	--	--	--

Subprocesso 1.1. Identificação e Registro do Problema

Neste subprocesso o Problema é registrado a partir da ocorrência de um Incidente sem causa raiz diagnosticada ou a partir dos resultados de uma análise proativa do ambiente de TI.

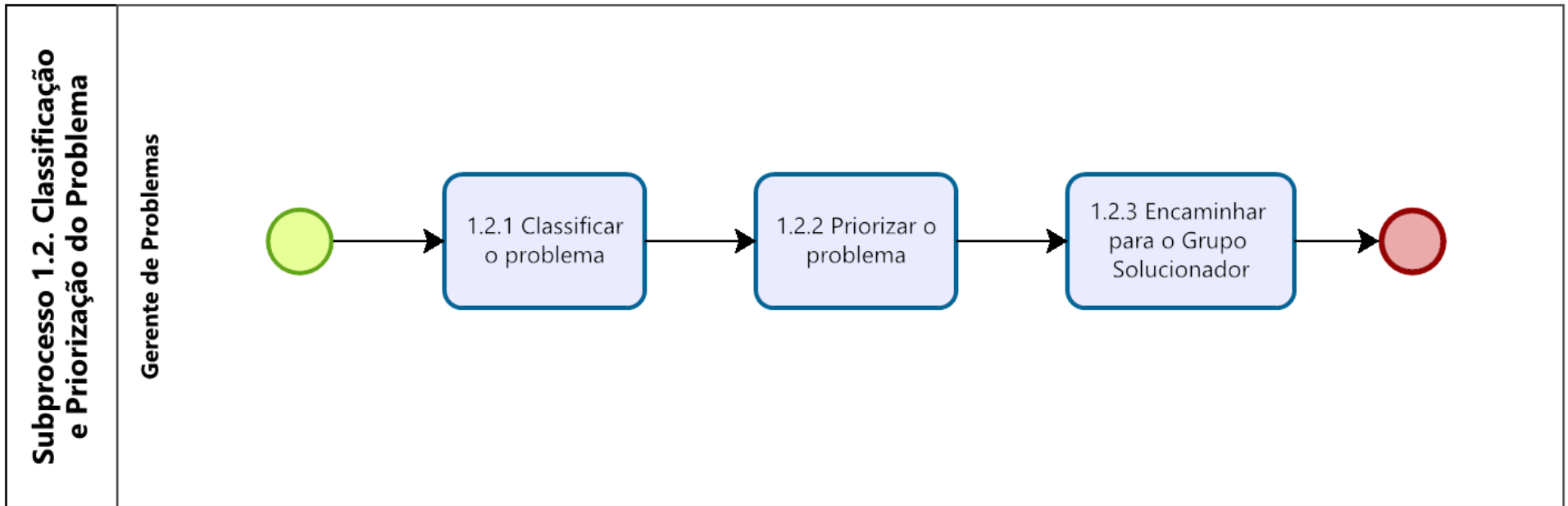


DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA 1.1. IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO DO PROBLEMA

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
<p>1.1.1 Registrar problema</p>	<p>Realizar o registro de um problema</p>	<p>Gerente de Problemas</p>	<p>Entrada: Possível problema identificado em incidente registrado. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acessar as informações contidas no Incidente e registrar o novo Problema; ● Registrar o problema diretamente a partir de dados resultantes de uma análise proativa do ambiente de TI. <p>Saída: Problema registrado.</p>
<p>1.1.2 Relacionar incidente(s) ao problema</p>	<p>Realizar o relacionamento de um incidente a um problema</p>	<p>Gerente de Problemas</p>	<p>Entrada: Problema registrado. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Relacionar/vincular o(s) Incidente(s) ao novo problema. <p>Saída: Problema vinculado ao incidente.</p>
<p>1.1.3 Relacionar problema ao IC afetado</p>	<p>Realizar a vinculação do IC ao problema.</p>	<p>Gerente de Problemas</p>	<p>Entrada: Problema registrado; Problema vinculado ao incidente. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vincular o Item de Configuração (IC) principal que ocorreu o erro ou falha que resultou no(s) Incidente(s) ou que a análise proativa tenha mostrado uma possível ocorrência de erro ou falha que possa ser tratada antes que o Incidente ocorra. <p>Saída: Problema identificado e registrado.</p>

Subprocesso 1.2. Classificação e Priorização do Problema

Neste subprocesso, o novo Problema registrado no subprocesso anterior '1.1. Identificação e Registro do Problema' é classificado, priorizado e designado a algum grupo solucionador para que este conduza a identificação da causa raiz e determine a solução a ser implementada, passos que estão previstos no próximo subprocesso '1.3. Identificação e Diagnóstico da Causa Raiz'.

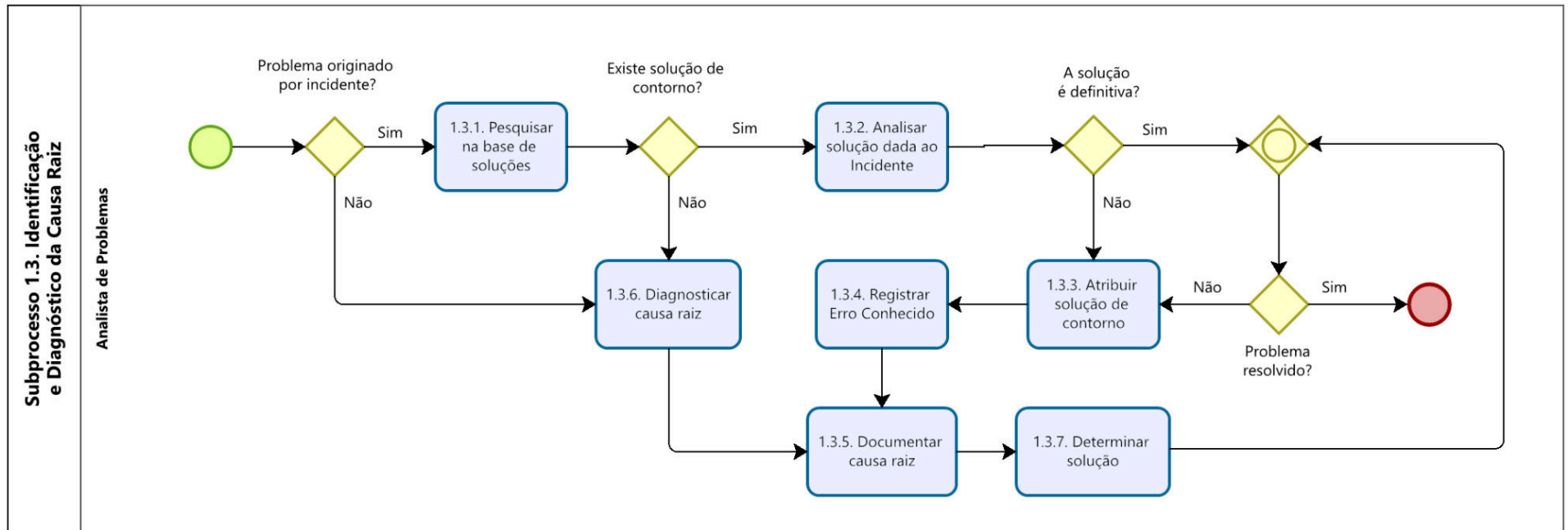


DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA 1.2. CLASSIFICAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DO PROBLEMA

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
<p>1.2.1 Classificar o problema</p>	<p>Realizar a classificação do problema encontrado</p>	<p>Gerente de Problemas</p>	<p>Entrada: Problema identificado e registrado. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O Gerente de Problemas deve escolher a opção de classificação semelhante ao incidente originador ou, caso seja originado por análise proativa deve-se escolher uma classificação coerente com o componente que será objeto da investigação. <p>Saída: Problema classificado.</p>
<p>1.2.2 Priorizar o problema</p>	<p>Realizar a priorização do problema classificado</p>	<p>Gerente de Problemas</p>	<p>Entrada: Problema classificado. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O Gerente de Problemas deve escolher as mesmas informações de Impacto e Urgência presentes no Incidente originador ou, caso seja originado por análise proativa deve-se escolher os valores de acordo com a criticidade do serviço suportado pelo componente que será objeto da investigação. Para isso, deverá ser utilizado a matriz de riscos do Plano de Gestão de Riscos, anexo à Política de Segurança da Informação do TRT14. <p>Saída: Problema priorizado.</p>
<p>1.2.3 Encaminhar para o Grupo Solucionador</p>	<p>Realizar o encaminhamento do problema para o grupo solucionador</p>	<p>Gerente de Problemas</p>	<p>Entrada: Problema priorizado. Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encaminhar o novo Problema a um grupo solucionador que detenha o conhecimento técnico ideal para iniciar a investigação do Problema. <p>Saída: Problema classificado e priorizado.</p>

Subprocesso 1.3. Identificação e Diagnóstico da Causa Raiz

Neste subprocesso, o Problema que está na fila de atendimento de algum Grupo Solucionador deve ser tomado posse e iniciada a investigação da sua causa raiz.

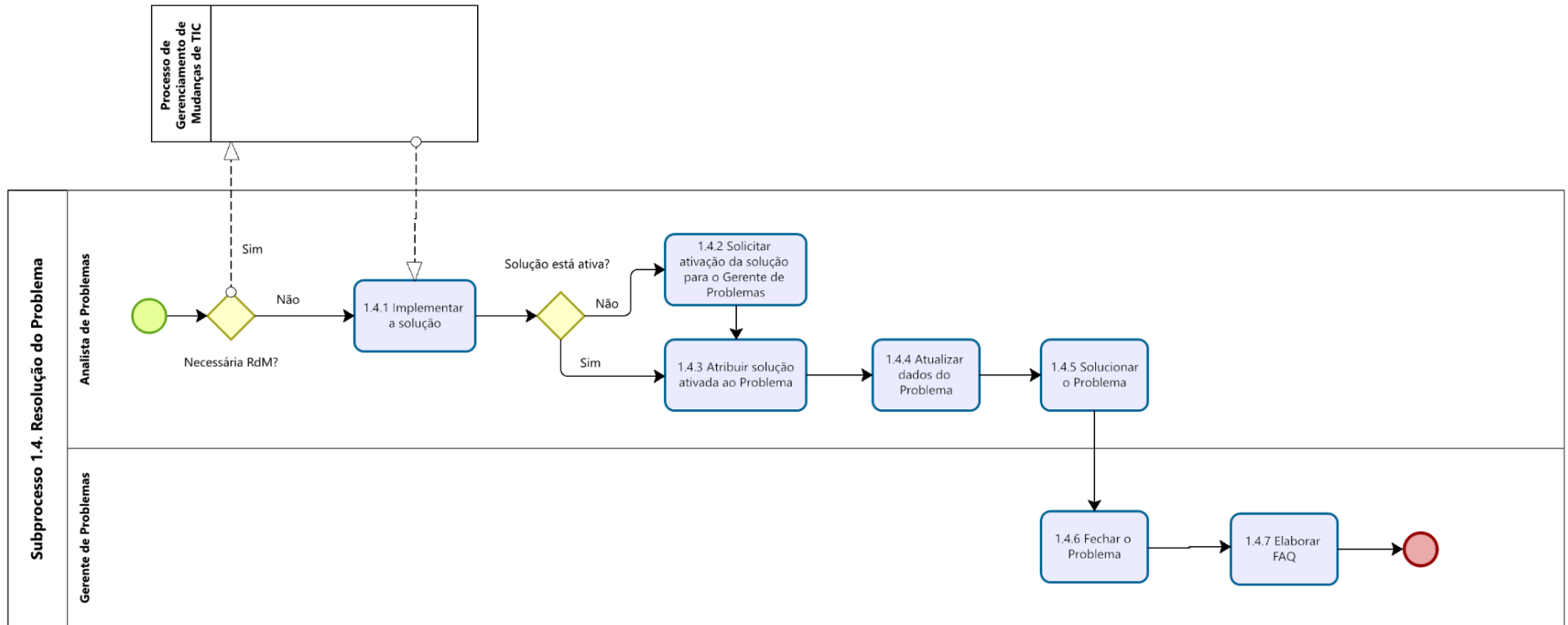


DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA 1.3. IDENTIFICAÇÃO E DIAGNÓSTICO DA CAUSA RAIZ			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.3.1. Pesquisar na base de soluções	Buscar solução de contorno para o problema	Analista de Problemas	Entrada: Problema classificado e priorizado. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> Pesquisar na base de soluções/conhecimento se já existe alguma solução de contorno que tenha sido aplicada ao Incidente

			originador do Problema. Saída: Solução proposta.
1.3.2. Analisar solução dada ao Incidente	Realizar a análise da solução encontrada	Analista de Problemas	Entrada: Solução proposta. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Analisar a solução aplicada ao Incidente a fim de comprovar se é uma solução válida e coerente; • Analisar se essa solução de contorno pode ser na verdade uma solução definitiva que possa, inclusive, já solucionar o Problema. Saída: Solução analisada.
1.3.3. Atribuir solução de contorno	Realizar a atribuição de uma solução de contorno para o problema	Analista de Problemas	Entrada: Solução analisada. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Atribuir ao Problema a solução de contorno dada ao Incidente originador. Saída: Solução aplicada.
1.3.4. Registrar Erro Conhecido	Verificar a solução de contorno válida	Analista de Problemas	Entrada: Solução aplicada. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar que o Problema possui uma solução de contorno válida e por isso pode ser considerado um Erro Conhecido. Saída: Erro conhecido registrado.
1.3.5. Documentar causa raiz	Realizar a documentação da causa raiz do problema	Analista de Problemas	Entrada: Erro conhecido registrado. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Documentar no registro do Problema qual a causa raiz identificada. Saída: Causa raiz documentada.
1.3.6. Diagnosticar causa raiz	Diagnosticar a causa raiz do problema	Analista de Problemas	Entrada: Problema classificado e priorizado; Solução proposta. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar as atividades necessárias para prover um diagnóstico eficaz da causa raiz. Saída: Causa raiz diagnosticada.
1.3.7. Determinar solução	Nessa atividade, o Analista de Problemas do grupo solucionador deve, em posse da causa raiz identificada,	Analista de Problemas	Entrada: Causa raiz documentada; Causa raiz diagnosticada. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Prover a melhor solução definitiva para a remoção do erro/falha que esteja causando o(s) Incidente(s). Deve-se considerar a melhor solução em termos de custo, benefício e tempo necessário para implementação. Saída: Problema investigado.

Subprocesso 1.4. Resolução do Problema

O início deste subprocesso se dá quando a causa raiz foi diagnosticada e uma solução definitiva já foi identificada no processo anterior '1.3. Identificação e Diagnóstico da Causa Raiz'. Dando sequência, este subprocesso é responsável pela implementação da solução.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA 1.4. RESOLUÇÃO DO PROBLEMA			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.4.1 Implementar a solução	Realizar a implementação da solução proposta para o problema	Analista de Problemas	<p>Entrada: Problema investigado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar as atividades previstas como solução do erro/falha, obedecendo ao planejamento contido da Requisição de Mudança, quando for o caso. <p>Saída: Atribuir solução</p>

1.4.2 Solicitar ativação da solução para o Gerente de Problemas	Solicitar a ativação de uma solução	Analista de Problemas	<p>Entrada: Atribuir solução.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contactar o Gerente de Problemas do seu grupo solucionador para que ative a solução que fora criada e agora comprovada que foi efetiva. <p>Saída: Solicitação de ativação.</p>
1.4.3 Atribuir solução ativada ao Problema	Atribuir uma solução definitiva e ativa	Analista de Problemas	<p>Entrada: Atribuir solução; Solicitação de ativação.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atribuir ao Problema a solução definitiva que fora ativada pelo Gerente de Problemas. <p>Saída: Solução atribuída.</p>
1.4.4 Atualizar dados do Problema	Atualizar o registro dos dados sobre o problema	Analista de Problemas	<p>Entrada: Solução atribuída.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atualizar o registro do Problema com todas as informações pertinentes e decorrentes das atividades anteriores. <p>Saída: Dados atualizados.</p>
1.4.5 Solucionar o Problema	Aplicar a solução para o problema em questão	Analista de Problemas	<p>Entrada: Dados atualizados.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solucionar o Problema, tendo o cuidado de conferir se todos os dados estão corretamente registrados de forma coerente, lógica e completa. <p>Saída: Problema solucionado.</p>
1.4.6 Fechar o Problema	Realizar o fechamento do problema solucionado	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema solucionado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar uma verificação em todo o registro e andamento que foi dado ao Problema, buscando identificar pontos que possam ser corrigidos ou ajustados antes da sua efetiva finalização. Ele mesmo pode realizar alguns ajustes que achar pertinente ou solicitar ao Analista de Problema que o faça. Se tudo estiver correto, ele deve fechar o Problema. <p>Saída: Problema Fechado.</p>
1.4.7 Elaborar FAQ	Elaborar FAQ sobre o problema solucionado	Gerente de Problemas	<p>Entrada: Problema Fechado.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar FAQ detalhando o problema e a solução encontrada. <p>Saída: Problema com FAQ registrada</p>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidades	Responsável
Gerente de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> ● Conduzir todo o processo, dentro de todas as equipes de soluções. ● Orientar e colaborar com os Analistas de Problemas, sempre orientando sobre o Processo. ● Desenvolver e manter o processo; ● Garantir a efetividade do Processo; ● Assegurar que os grupos de solução de Problemas estejam sendo devidamente alocados; ● Desenvolver o controle da qualidade para os dados registrados no Problema e na Solução (IT). ● Registrar os Problemas; ● Acompanhar as atividades dos Grupos Solucionadores quando das atuações no processo de gerenciamento de problema; ● Controlar a qualidade dos dados registrados no Problema e na Solução (IT); ● Ativar as Soluções (IT). 	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Grupo Solucionador (Analista de Problemas)	<ul style="list-style-type: none"> ● Solucionar os Problemas, obedecendo às regras e diretrizes do processo de Gerenciamento de Problemas, conforme descrito o Seção 7 – Regras e Diretrizes. ● Trabalhar diretamente para prover a solução do Problema. ● Os Analistas devem possuir conhecimentos técnicos suficientes para executar as atividades de investigação dos Problemas. ● Atividades Reativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar possíveis problemas através da análise de incidentes e Informar ao Gerente de Problemas Problemas; ○ Investigar Problemas conforme sua prioridade; ○ Solicitar RDMs para solucionar erros; ○ Documentar a solução dos Problemas; ○ Monitorar a resolução de erros conhecidos; ○ Informar Gerenciamento de Incidentes sobre soluções de contorno. ● Atividades Proativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analisar os indicadores de outros processos para prevenir Problemas; ○ Identificar potenciais fontes de Problemas; ○ Prevenir que Incidentes se espalhem através da Infraestrutura ou de Sistemas; ○ Analisar os incidentes recorrentes. 	Coordenador de Infraestrutura e Serviços ou servidor designado

GLOSSÁRIO

Acordo de Nível Operacional (ANO): Um contrato entre um provedor de serviços de TI e outra parte da mesma organização, visando suporte para a entrega dos serviços de TI a clientes, definindo responsabilidades de ambas as partes.

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Um contrato entre um provedor de serviços de TI e um cliente que descreve o serviço, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor e do cliente.

Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): Um banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração (IC) e relacionamentos com outros itens de configuração.

Categoria: Um grupo nomeado de itens que tenham algo em comum. Categorias são usadas para agrupar itens similares. Por exemplo: categorias de incidente são usadas para agrupar tipos similares de incidentes, tipos de IC são usados para agrupar itens de configuração similares e assim por diante.

Classificação: O ato de associar uma categoria a algo, usada para garantir consistência no gerenciamento e nos relatórios. Itens de configuração, incidentes, problemas, mudanças, etc., são normalmente classificados.

Chamado: refere-se a um registro genérico, quando feito por um solicitante e registrado em ferramenta de gerenciamento de incidente pela Central de Serviços. Este chamado pode fazer referência a um incidente ou solicitação de serviço.

Contrato de Apoio (CA): Um contrato entre um provedor de serviço de TI e um terceiro. O terceiro fornece produtos ou serviços que são necessários para a execução de um serviço de TI a um cliente. O contrato de apoio define metas e responsabilidades que são requeridas para atender metas de nível de serviço acordadas em um ou mais acordos de nível de serviço.

Evento: Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

Impacto: Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos do negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviço serão afetados. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

Incidente: Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.

Incidente Grave: A mais alta categoria de impacto para um incidente. Um incidente grave resulta em interrupção significativa do negócio. Incidente Grave deve ter um tratamento diferente ou separado de um incidente não grave.

Indisponibilidade: O tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TI normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade.

Item de Configuração (IC): Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precisa ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do Processo de Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

Prioridade: Uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. A prioridade é baseada em impacto e urgência, e é usada para identificar os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas.

Registro de Incidente: Um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um incidente.

Requisição de Mudança (RDM): O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.

Serviço de TI: Um serviço fornecido por um provedor de serviço de TI. Um serviço de TI é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço.

Solicitação de Serviço: Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As solicitações de serviço são gerenciadas pelo processo de Cumprimento de Requisição, normalmente em conjunto com a Central de Serviço. As solicitações de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

Status: O nome de um campo requerido em muitos tipos de registro. Ele mostra a fase corrente do ciclo de vida do item de configuração, incidente, problema, etc. associado.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a 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.

Unidade de Negócio: um segmento do negócio que possui seus próprios planos, métricas, receitas e custos.

Urgência: Uma medida de quanto tempo um incidente, problema ou mudança irá levar até que tenha um impacto significativo no negócio. Por exemplo, um incidente de alto impacto pode ter urgência baixa se o impacto não afetar o negócio até o final do ano financeiro. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

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 14ª Região.

INDICADORES E METAS

Indicador - % de Problemas Concluídos no Prazo	
Descrição	Demonstrar o total de Problemas Concluídos no mês dentro do prazo, ou seja, dentro do prazo de 15 dias úteis.
Responsável pela medição	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Local da medição	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
Instrumento de captação	Banco de Dados da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.
Periodicidade da medição	Semestral
Fórmula	sobre o total de Problemas Concluídos no mês é calculado o percentual de Problemas com o prazo vencido
Meta	> 70% OBS: As metas para os anos seguintes serão definidas na revisão deste documento, após a obtenção dos resultados do primeiro ciclo de execução do processo.

REFERÊNCIAS

[MOP de Gerenciamento de Problemas de TIC - consultoria.](#)

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Elaboração: Rômulo Valente Ferreira	Data: 03/07/2023
Revisão: Joenir José Della Flora	Data: 03/07/2023
Data de aprovação formal:	

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
03/07/2023	1.0	Versão inicial do documento	Rômulo Valente Ferreira