



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830
Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) Nº 914/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 09 de abril de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Gerenciamento de Problemas de Tecnologia da Informação e Comunicação** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, Excelentíssimo Desembargador José Ribamar Oliveira, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

CONSIDERANDO a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização as funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 6.1.s, 6.1.t e 6.1.u, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento de Problemas de TIC;

CONSIDERANDO as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, tais como a ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o Processo de Gerenciamento de Problemas de Tecnologia da Informação e Comunicação no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I - Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção do mesmo ou uma redução da sua qualidade;

III - Problema: causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;

IV - Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

V - Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

VI - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;

VII - Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC): local onde se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas. Parte integrante da base de conhecimento;

VIII - Gerente do Processo de Gerenciamento de Problema de TIC: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

IX - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal.

Art. 3º O processo definido visa atingir os seguintes objetivos:

I – Padronizar a forma como os problemas de TIC são registrados e solucionados;

II – Gerenciar todo o ciclo de vida do problema;

III – Eliminar incidentes recorrentes;

IV – Assegurar que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas;

V – Minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis

VI – Prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Problema de TIC observará o manual do processo, Anexo Único a esta Portaria e dela parte integrante.

Art. 5º Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

Art. 6º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário da unidade.

Art. 7º A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ,
em Teresina, 09 de abril de 2021.

ANEXO ÚNICO

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

1 - OBJETIVO

Definir o processo de gerenciamento de problemas a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPI.

2 - PROPÓSITO DO PROCESSO

Este processo tem como propósito gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TIC, com o intuito de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes inevitáveis.

3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPI.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

- **Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;

- **Problema:** causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;
- **Solução de contorno:** técnica utilizada para tratar o incidente sem, necessariamente, eliminar a causa raiz;
- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;
- **Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;
- **Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC):** local onde se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas. Parte integrante da base de conhecimento;
- **Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI):** ferramenta de gestão de incidentes, gerenciamento de Ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.
- **Gerente do Processo de Gerenciamento de Problema de TIC:** servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI;

5 - BENEFÍCIOS ESPERADOS

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC no TJPI espera-se que:

- Melhora na qualidade da prestação dos serviços de TIC;
- Redução do volume de incidentes;
- Identificação de soluções definitivas para eliminar os erros conhecidos;
- Prevenção de falhas que afetam o funcionamento normal dos serviços de TIC;
- Aumento na produtividade da equipe da Central de Serviços.

6 - REGRAS GERAIS

6.1 - REGRA PARA REGISTRO DE PROBLEMAS

O registro inicial de problema deverá conter, no mínimo as seguintes informações:

- Descrição do problema;
- Mensagem de erro;
- Sintomas;
- Serviço afetado;
- Informação acerca da recorrência do problema;
- Informação acerca de incidentes relacionados ao problema ou, no caso de uma mensagem vinda do processo de gerenciamento de eventos, acerca da origem desta mensagem;

6.2 - REGRAS PARA DEFINIÇÃO DE PRIORIDADE DE PROBLEMA

O problema será priorizado seguindo os conceitos de urgência e impacto, conforme as tabelas abaixo.

6.2.1. IMPACTO

O impacto do problema refere-se à criticidade para o serviço, devendo ser classificado conforme a tabela abaixo:

IMPACTO	DESCRIÇÃO
Alto	Referem-se a funções vitais dos serviços críticos
Médio	Referem-se a funções vitais dos serviços
Baixo	Referem-se a funções secundárias dos serviços

6.2.2. URGÊNCIA

A urgência para resolução do problema refere-se à possibilidade de recorrência, devendo ser classificada conforme tabela abaixo:

IMPACTO	DESCRIÇÃO
Alto	Incidentes ocorrem com frequência diária
Médio	Incidentes ocorrem com frequência semanal
Baixo	Baixo Incidentes ocorrem com frequência mensal

6.2.3. PRIORIZAÇÃO

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

		PRIORIDADE		
	Alto	Médio	Alto	Alto
IMPACTO	Médio	Baixo	Médio	Alto
	Baixo	Baixo	Baixo	Médio
		Baixo	Médio	Alto
		URGÊNCIA		

7 - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** fornece informação sobre incidentes e problemas relacionados ao nível de prestação de serviço de TIC. O gerenciamento de problemas contribui para a melhoria dos níveis de serviços e provê informação para a revisão do ANS;
- **Gerenciamento de Incidentes:** provê informações relacionadas a incidentes para subsidiar o processo de gerenciamento de problemas;
- **Gerenciamento de Mudanças:** sempre que uma mudança for necessária para disponibilizar uma solução de um problema no ambiente de produção, é preciso que uma RdM seja registrada e o processo de gerenciamento de mudanças seja invocado;
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços:** o gerenciamento de problemas utiliza o BDGC, gerenciado por este processo, para identificar ICs defeituosos e determinar o impacto dos problemas e resoluções;
- **Gerenciamento de Evento:** este processo gera alertas para o processo de gerenciamento de problemas de forma proativa, ou seja, antes que os usuários do serviço de TIC em questão relatem qualquer incidente.

8. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de problema são:

8.1. ENTRADAS

- Registros de incidentes que provocaram 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 de problemas.

8.2. SAÍDAS

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

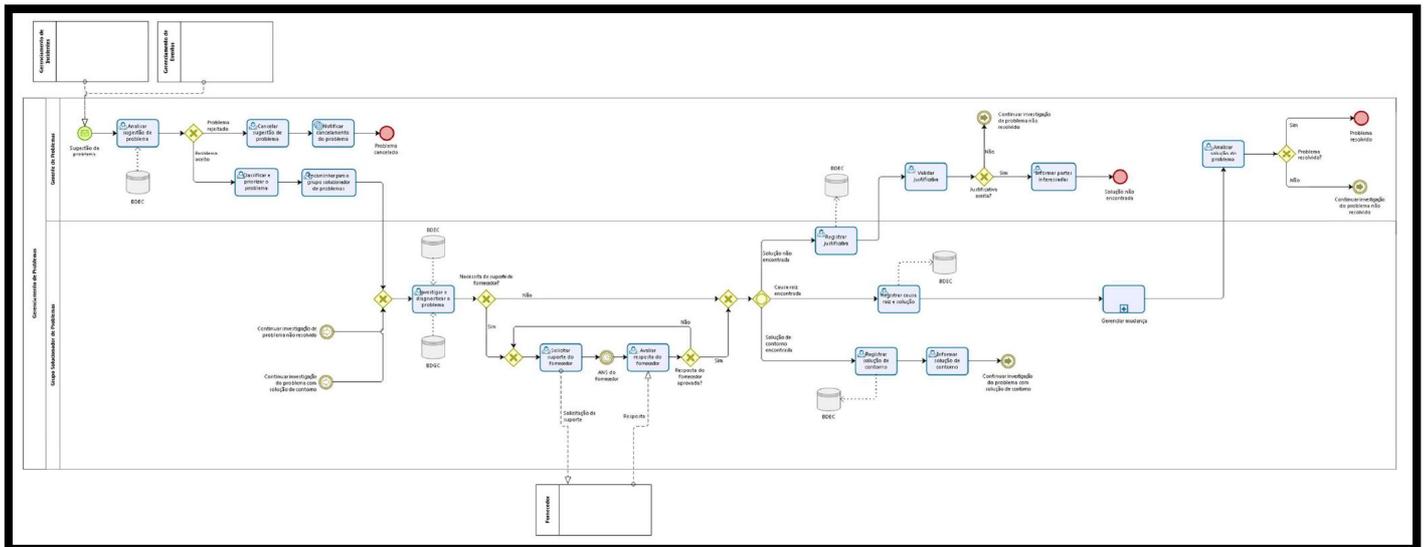
9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades: Papel Quem exerce o papel Responsabilidades:

PAPEL	QUEM EXERCE O PAPEL	RESPONSABILIDADES
DONO DO PROCESSO	Servidor da área de TIC formalmente designado.	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo
GERENTE DE PROBLEMA	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar relatórios; • Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; • Garantir que o processo seja executado corretamente; • Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; • Garantir a integração com outros processos; • Monitorar as atividades executadas pelo grupo solucionador de problemas; • Assegurar que as soluções de contorno, erros conhecidos e problemas corrigidos estejam disponíveis para o processo de gerenciamento de incidentes.
GRUPO SOLUCIONADOR DE PROBLEMA	Grupo de servidores da área de TIC montado de acordo com o problema a ser investigado.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar e diagnosticar o problema; • Solicitar suporte do fornecedor, quando necessário; • Registrar solução definitiva ou de contorno no GLPI; • Aplicar solução do problema; • Acionar o processo de gerenciamento de mudanças, quando necessário;

- Atualizar a base de conhecimento.

10. DETALHAMENTO DO PROCESSO GERENCIAR PROBLEMAS



10.1. ANALISAR SUGESTÃO DE PROBLEMA

Ao receber uma sugestão de problema registrada no GLPI, o gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não. O BDEC servirá como subsídio para auxiliá-lo nessa tarefa.

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.

Caso já exista uma solução de contorno ou definitiva para o problema sugerido, o gerente do problema deverá cancelar a sugestão de problema.

10.2. CANCELAR SUGESTÃO DE PROBLEMA

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

10.3. NOTIFICAR CANCELAMENTO DO PROBLEMA

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

10.4. 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.

10.5. ENCAMINHAR PARA GRUPO O SOLUCIONADOR DE PROBLEMAS

Com base nas informações registradas, o gerente de problemas deve identificar as áreas técnicas (grupo solucionador) que têm conhecimento para tratar o problema, convocar a equipe e designar um coordenador para acompanhar suas atividades até a finalização.

10.6. INVESTIGAR E DIAGNOSTICAR O PROBLEMA

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

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.

Soluções de contorno também poderão ser propostas em caso da não identificação da causa raiz do problema ou quando a aplicação da solução definitiva for um processo demorado.

10.7. 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.

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

10.8. 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.

10.9. REGISTRAR JUSTIFICATIVA

Quando não for encontrada solução definitiva para o problema, o grupo solucionador deve registrar o fato no BDEC e encaminhar para a análise do gerente de problemas.

10.10. VALIDAR JUSTIFICATIVA

O gerente de problemas verifica a justificativa sobre solução definitiva não encontrada para aplicação da solução. Se a justificativa for rejeitada, a solicitação volta para o grupo solucionador, para continuidade da investigação do problema. Se for aceita, as partes interessadas serão comunicadas.

10.11. INFORMAR PARTES INTERESSADAS

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

10.12. REGISTRAR CAUSA RAIZ E SOLUÇÃO

Ao identificar a causa raiz do problema, o grupo solucionador deve registrar no GLPI, associando todos os ICs envolvidos ou confirmando itens anteriormente associados. Essa informação servirá de base histórica para análise de problemas futuros.

Após registro da causa raiz, o grupo solucionador deve registrar no GLPI a solução definida a ser aplicada pelo processo de Gerenciamento de Mudanças. Além disso, deve também incluir a solução definitiva no BDEC.

10.13. GERENCIAR MUDANÇA

Para a aplicação da solução, o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, 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.

10.14. ANALISAR SOLUÇÃO DO PROBLEMA

O gerente do processo deve analisar se a solução do problema foi aplicada corretamente. Se o problema de fato foi resolvido, este processo será finalizado. Caso contrário, uma nova investigação será realizada pelo grupo solucionador.

10.15. REGISTRAR SOLUÇÃO DE CONTORNO

Se for encontrada uma solução de contorno para o problema, o grupo solucionador registra no GLPI a respectiva solução a ser aplicada no problema. Além disso, deve também incluir a solução de contorno no BDEC.

Caso tenha sido encontrada uma solução para o problema, mas sua aplicação seja demorada, é possível que o grupo solucionador forneça uma solução de contorno que servirá como uma medida paliativa até que a solução definitiva seja aplicada.

10.16. 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.

11. INDICADORES DE DESEMPENHO

11.1. QUANTIDADE DE PROBLEMAS REGISTRADO

OBJETIVO	Medir o volume de problemas registrados no período
FONTE	GLPI
PERIODICIDADE	Trimestralmente
REGRA DE CÁLCULO	Somatório de todos os problemas registrados no período
META	A definir

11.2. PERCENTUAL DE PROBLEMAS RESOLVIDOS

OBJETIVO	Medir a eficiência na resolução de problemas
FONTE	GLPI
PERIODICIDADE	Trimestralmente
REGRA DE CÁLCULO	Quantidade de problemas resolvidos / quantidade de problemas cadastrados no período
META	A definir

11.3. PERCENTUAL DE PROBLEMAS COM SOLUÇÃO DE CONTORNO

OBJETIVO	Medir soluções de contorno no período
FONTE	GLPI
PERIODICIDADE	Trimestralmente
REGRA DE CÁLCULO	Quantidade de soluções de contorno aplicadas / quantidade de problemas cadastrados no período
META	A definir

11.4. PERCENTUAL DE PROBLEMAS CANCELADOS

OBJETIVO	Medir problemas cancelados no período
FONTE	GLPI
PERIODICIDADE	Trimestralmente
REGRA DE CÁLCULO	Quantidade de problemas cancelados / quantidade de problemas cadastrados no período
META	A definir

12. MELHORIAS FUTURAS

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar periodicamente as soluções de contorno para verificar a existência de solução definitiva para o problema;
- Analisar periodicamente se não foram encontradas soluções de contorno ou definitivas para os problemas sem solução;
- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES REALIZADAS
1.0	01/03/2021	Eduardo Aguiar	Criação do documento



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 09/04/2021, às 16:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2315663** e o código CRC **41203F4D**.