

# MANUAL DA PRÁTICA

Gerenciamento de Problemas de TIC

## Revisões

Data da Publicação	Autores	Versão	Descrição da Versão
15/09/2021	Egídio de Carvalho Ribeiro Júlio Cesar	1.0	Versão inicial.
15/12/2022	Christiano Neitzke	1.1	Formatação e imagens
13/07/2023	George André Melo Castro	1.2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão textual</li><li>• Revisão do fluxo do processo</li><li>• Revisão do Plano de Risco</li></ul>
24/06/2024	Christiano Neitzke	1.3	Revisão sem modificações.
26/11/2025	George André Melo Castro	2.0	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evolução para o ITIL 4</li><li>• Otimização para o GLPI</li><li>• Refinamento das Fases</li><li>• Atualização dos Indicadores (KPIs)</li></ul>

## Sumário

<b>1. Ficha de Identificação da Prática.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Apresentação.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Escopo.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Benefícios.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Interface com as demais práticas.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Fases da Prática.....</b>	<b>4</b>
<b>8. Fluxo de Valor da Prática.....</b>	<b>4</b>
<b>9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor.....</b>	<b>5</b>
<b>9.1. Identificação e Registro.....</b>	<b>5</b>
9.2. Classificação e Priorização.....	5
9.3. Investigação e Diagnóstico.....	5
9.4. Gestão de Erro Conhecido e Solução de Contorno.....	5
9.5. Resolução e Controle de Mudança.....	5
9.6. Encerramento.....	5
<b>10. Indicadores de Desempenho (KPIs).....</b>	<b>5</b>
<b>11. Conformidade e Governança.....</b>	<b>6</b>

## 1. Ficha de Identificação da Prática

Item	Descrição
<b>Nome da Prática:</b>	Gerenciamento de Problemas de TIC
<b>Objetivo da Prática:</b>	Gerenciar o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços de TIC, prevenindo incidentes, eliminando ocorrências recorrentes e minimizando o impacto de incidentes inevitáveis.
<b>Leis, Regulamentos e Boas Práticas:</b>	Resolução CNJ nº 370/2021 (ENTIC-JUD); Boas Práticas ITIL 4;
<b>Sistemas Utilizados:</b>	GLPI (Ferramenta de ITSM e Base de Conhecimento).
<b>Gerente da Prática:</b>	Coordenador de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação(COINF).
<b>Unidade Administrativa:</b>	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (COINF).
<b>Versão:</b>	2.0

## 2. Apresentação

O Manual da Prática de Gerenciamento de Problemas de TIC estabelece as diretrizes para a investigação da causa raiz de incidentes recorrentes ou graves no ambiente tecnológico do TRE-MA. Alinhado às diretrizes da ITIL 4, este documento foca na agregação de valor através da redução de interrupções e na melhoria contínua dos serviços, utilizando a

plataforma GLPI como ferramenta central de registro e controle.

### **3. Objetivo**

O objetivo principal é assegurar a estabilidade dos serviços de TIC, identificando e removendo as causas raízes de falhas. Isso inclui:

- Prevenir a ocorrência de problemas e incidentes resultantes.
- Eliminar incidentes recorrentes.
- Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos.
- Manter a Base de Erros Conhecidos (KEDB) atualizada para agilizar o suporte.

### **4. Escopo**

Esta prática abrange todos os problemas identificados na infraestrutura e sistemas de TIC do TRE-MA, desde o diagnóstico inicial até a resolução definitiva.

- **Inclui:** Análise de causa raiz, gestão de erros conhecidos, requisição de mudanças para correção definitiva e documentação técnica.
- **Não inclui:** O restabelecimento imediato do serviço (tratado na Prática de Gerenciamento de Incidentes), exceto quando a solução do problema é o único meio de restabelecimento.

### **5. Benefícios**

- **Aumento da Disponibilidade:** Redução do número e duração de incidentes.
- **Eficiência Operacional:** Menor retrabalho para as equipes de suporte (N1/N2) através do uso de soluções de contorno documentadas.
- **Melhoria da Qualidade:** Soluções definitivas que previnem a reincidência de falhas.
- **Base de Conhecimento Rica:** Documentação de erros conhecidos disponível no GLPI.

### **6. Interface com as demais práticas**

- **Gerenciamento de Incidentes:** Fonte primária de identificação de problemas (incidentes graves ou recorrentes) e consumidor de soluções de contorno.
- **Controle de Mudanças:** Necessário quando a resolução de um problema exige alteração na infraestrutura ou sistemas.
- **Gerenciamento de Configuração:** Fornece dados sobre os itens de configuração (ICs) afetados.
- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Alinhamento de prioridades baseadas em SLAs.

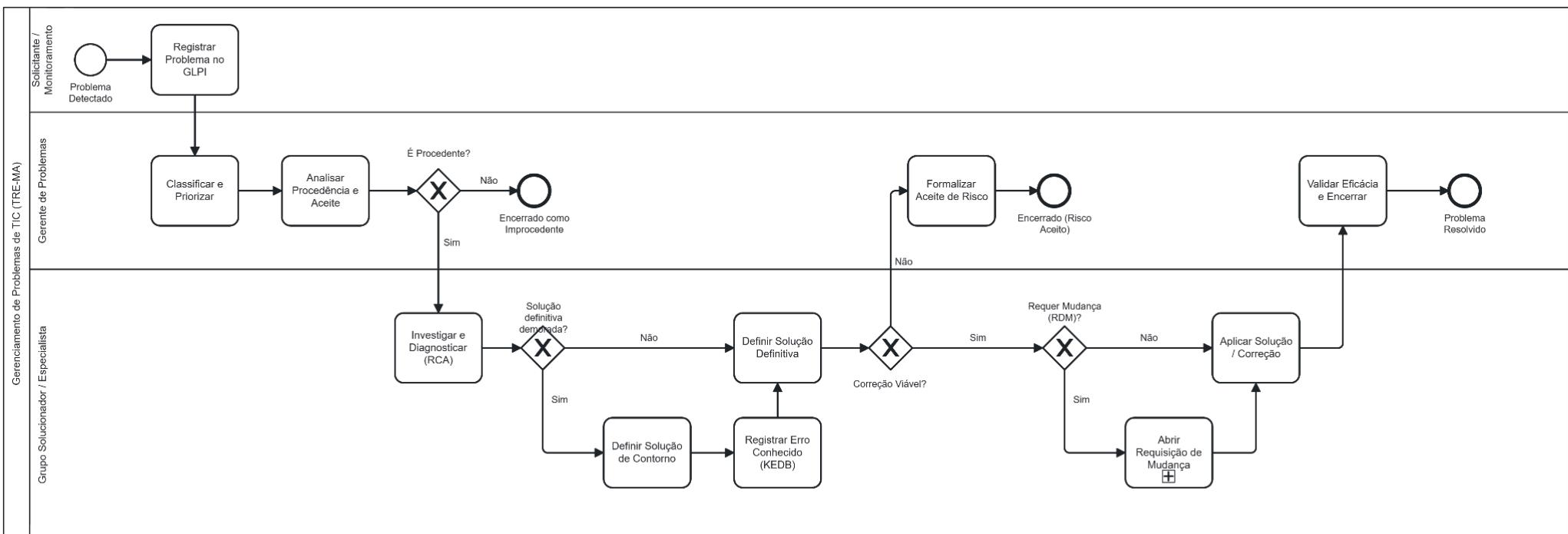
### **7. Fases da Prática**

A prática é estruturada em três fases principais, conforme ITIL 4:

1. **Identificação de Problemas:** Detecção e registro.

2. **Controle de Problemas:** Análise e transformação em Erro Conhecido.
3. **Controle de Erros:** Resolução definitiva e encerramento.

## 8. Fluxo de Valor da Prática



O fluxo segue a lógica de melhoria contínua e resolução estruturada:

1. **Detectar** (Reativo via Incidentes ou Proativo via Monitoramento/Tendências).
2. **Registrar e Classificar** (Criação do Ticket no GLPI).
3. **Analisa Procedência** (Validação pelo Gerente).
4. **Investigar e Diagnosticar** (Análise da Causa Raiz).
5. **Definir Solução de Contorno** (Se a solução definitiva demorar).
6. **Criar Erro Conhecido** (Registro na KEDB).
7. **Analisa Viabilidade da Correção** (Decisão sobre Custo x Benefício).
8. **Resolver** (Aplicar correção ou Formalizar Aceite de Risco)
9. **Encerrar** (Validação e Fechamento)

## 9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor

### 9.1. Identificação e Registro

- **Responsável:** N1, N2, N3 ou Gerente de Problemas.
- **Ação:** Identificar a necessidade de abertura de um problema (ex: múltiplos incidentes com a mesma causa, incidente grave sem causa aparente, análise de tendência).
- **Ferramenta:** Criar ticket no GLPI, vinculando aos incidentes relacionados.

### 9.2. Classificação e Priorização

- **Responsável:** Gerente de Problemas / Especialista.
- **Ação:** Categorizar o problema (Software, Hardware, Rede, etc.) e definir a prioridade baseada no Impacto e Urgência, similar à matriz de incidentes, mas focada no risco de recorrência.

### 9.3. Análise de Procedência e Aceite

- **Responsável:** Gerente de Problemas.
- **Ação:** Antes de iniciar a investigação técnica, o Gerente de Problemas deve validar a pertinência do registro. Isso envolve verificar se não se trata de uma duplicata, se as informações são suficientes e se o impacto justifica a abertura de um processo de gestão de problemas.
- **Decisão:**
  - **Aceite:** O problema é validado e encaminhado para o Grupo Solucionador (N2/N3) adequado.
  - **Rejeição:** O registro é cancelado ou encerrado como "Improcedente", com a devida justificativa registrada no GLPI (ex: incidente isolado, erro operacional do usuário, duplicidade).

#### **9.4. Investigação e Diagnóstico**

- **Responsável:** Grupos Solucionadores (N2/N3).
- **Ação:** Utilizar técnicas para encontrar a causa raiz.
- **Registro:** Documentar todos os passos da investigação no GLPI.

#### **9.5. Gestão de Erro Conhecido e Solução de Contorno**

- **Responsável:** Especialista Técnico.
- **Ação:** Se a causa for identificada, mas a solução definitiva não for imediata, deve-se criar uma Solução de Contorno (*Workaround*).
- **Saída:** Registrar o "Erro Conhecido" na Base de Conhecimento do GLPI para uso do Service Desk.

#### **9.6. Análise de Viabilidade e Resolução**

- **Responsável:** Especialista Técnico / Gerente de Problemas
- **Ação:** Avaliar se a correção definitiva da causa raiz é viável técnica e financeiramente.
  - **Correção Viável:** Se a solução exigir alteração de um CI, abrir uma Requisição de Mudança (RDM).
  - **Correção Inviável (Aceite do Risco):** Se a correção for desproporcional ao impacto ou tecnicamente impossível, o problema deve ser documentado com "Sem Solução Definitiva". Deve-se formalizar o Aceite do Risco junto à gestão e manter o Erro Conhecido ativo com a solução de contorno permanente.

#### **9.7. Resolução e Controle de Mudança**

- **Responsável:** Especialista Técnico.
- **Ação:** Definir a solução definitiva. Se a solução exigir alteração de um CI (ex: troca de servidor, patch de software), deve-se abrir uma Requisição de Mudança (RDM).
- **Integração:** O ticket de problema fica aguardando a conclusão da RDM.

#### **9.8. Encerramento**

- **Responsável:** Gerente de Problemas.
- **Ação:** Verificar se a solução foi efetiva e se os registros (incidentes vinculados) foram atualizados. Realizar o fechamento do ticket no GLPI.

### **10. Indicadores de Desempenho (KPIs)**

O controle da prática é realizado por meio de indicadores estratégicos extraídos do

GLPI:

KPI	Objetivo	Fonte	Periodicidade
<b>Percentual de Problemas Resolvidos</b>	Medir a eficácia da equipe na eliminação de causas raízes.	GLPI	Quadrimestralmente
<b>Número de Erros Conhecidos Registrados</b>	Medir o enriquecimento da base de conhecimento (KEDB).	GLPI	Semestralmente

## 11. Conformidade e Governança

A prática deve observar as normas de Segurança da Informação do TRE-MA, garantindo que as investigações de problemas não violem políticas de acesso ou privacidade. Revisões anuais do processo são obrigatórias para garantir o alinhamento com a estratégia do Tribunal (ENTIC-JUD).