



# TJPA

Tribunal de Justiça do Estado do Pará

## SECINFO

Secretaria de Informática

# Processo de Gerenciamento de Problemas

2025



## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Problema .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Gerenciamento de Problemas .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Classificação e Priorização.....</b>	<b>3</b>
<b>2.4 Processo de Resposta a Problemas.....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Análise Pós-Problemas .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ATIVIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Abrir Chamado.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Subprocesso de Gerenciamento de Incidentes .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Diagnosticar o Problema .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4 É Escalonável? .....</b>	<b>6</b>
<b>3.5 Atender Chamado .....</b>	<b>6</b>
<b>3.6 Avaliar Atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. RELACIONAMENTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1 Gerenciamento de Incidentes .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Gerenciamento de Mudanças .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3 Gerenciamento de Conhecimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4 Gerenciamento de Ativos de Configurações.....</b>	<b>8</b>
<b>4.5 Gerenciamento de Nível de Serviços.....</b>	<b>8</b>
<b>5. PROCESSO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....</b>	<b>9</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Este processo de Gerenciamento de Problemas desempenha um papel crucial na manutenção da estabilidade e integridade dos serviços de TIC. Ele concentra-se na identificação, análise e resolução das raízes dos problemas que podem causar incidentes recorrentes ou afetar a qualidade do serviço.

As solicitações de intervenção no Gerenciamento de Problemas podem variar desde investigações complexas até a implementação de soluções preventivas. Como parte integrante do ecossistema de gerenciamento de serviços de TI, este processo é vital para a eficiência operacional e a satisfação dos usuários. Neste conteúdo, é explorada a importância desse processo e a necessidade de um compromisso efetivo entre as coordenadorias da SECINF, para assim, garantir sua execução eficaz.

## 2. DEFINIÇÕES

### 2.1 Problema

Um problema é uma causa subjacente ou raiz<sup>1</sup> de um ou mais incidentes de TIC. É uma condição que pode levar a interrupções recorrentes ou afetar adversamente a qualidade dos serviços de TIC.

### 2.2 Gerenciamento de Problemas

O gerenciamento de problemas é um processo de TIC que se concentra na identificação, análise e resolução de problemas de TIC e suas causas subjacentes. Ele visa minimizar o impacto negativo no ambiente de TIC, melhorar a qualidade dos serviços e evitar a recorrência de incidentes.

### 2.3 Classificação e Priorização

A classificação e priorização são atividades essenciais no Processo de Gerenciamento de Problemas. Classificar envolve categorizar problemas com

---

<sup>1</sup> A causa raiz é a origem fundamental de um problema, que, se eliminada, impede a recorrência do problema. A Análise de Causa Raiz é um processo utilizado para identificar a causa subjacente de um problema ou incidente, o objetivo desta análise é implementar soluções permanentes para problemas, em vez de apenas tratar os sintomas. Isso ajuda a melhorar a estabilidade e a confiabilidade dos serviços de TI.



base em critérios como impacto e urgência, enquanto priorizar implica atribuir níveis de prioridade para abordar problemas de acordo com sua gravidade e impacto nos serviços.

## 2.4 Processo de Resposta a Problemas

O Processo de Resposta a Problemas é uma parte essencial do gerenciamento de serviços de TIC, que se concentra na pronta identificação, análise e atendimento das solicitações de serviço dos usuários. Isso inclui atividades como registro, classificação e priorização das solicitações, bem como a comunicação efetiva com os solicitantes. O objetivo principal deste processo é garantir que as solicitações dos usuários sejam tratadas com eficiência, minimizando o impacto negativo nos serviços de TIC e melhorando a satisfação do cliente.

## 2.5 Análise Pós-Problemas

A análise pós-problema refere-se à revisão e avaliação de problemas após sua resolução. Ela visa identificar oportunidades de melhoria nos processos, procedimentos ou sistemas de TIC para evitar problemas semelhantes no futuro. Essa análise é uma parte crítica do ciclo de melhoria contínua do gerenciamento de problemas.

# 3. ATIVIDADES

## 3.1 Abrir Chamado

Este processo inicia com o usuário reportando um potencial incidente através do Sistema de Chamados da Central de Serviços<sup>2</sup>. A Central de Serviços, ao receber este chamado, tem a função de analisar e classificar a natureza do reporte, discernindo se ele se configura como um problema ou um incidente.

---

<sup>2</sup> Um sistema de chamados é uma ferramenta ou software utilizado para registrar, rastrear e gerenciar incidentes e solicitações de serviço. Ele serve como um ponto único de contato (SPOC) entre os usuários e a equipe de TI. Tem como objetivo facilitar a comunicação, garantir que todas as solicitações sejam tratadas de forma eficiente e melhorar a qualidade do serviço prestado. No TJPA a solução adotada é o GLPI (O **GLPI - Gestionnaire Libre de Parc Informatique** - é uma ferramenta de código aberto usada para o gerenciamento de recursos de TI e suporte técnico. Ele oferece uma solução abrangente para administrar eficientemente ativos de TI e gerenciar incidentes e requisições.).



Essa etapa é crucial no gerenciamento eficaz de problemas, pois determina o curso de ação subsequente. Além disso, a Central de Serviços<sup>3</sup> deve avaliar se a solicitação necessita de aprovação adicional antes de prosseguir com a resolução ou atendimento do chamado.

### 3.2 Subprocesso de Gerenciamento de Incidentes

Nesta fase crucial do processo, o chamado é direcionado para o subprocesso de Gerenciamento de Incidentes. Esta etapa é essencial para assegurar uma abordagem mais assertiva no processo de Gerenciamento de Problemas. Aqui, cada incidente é minuciosamente avaliado em termos de sua intercorrência e impacto, permitindo uma classificação precisa e apropriada. Este passo não só facilita a resolução efetiva de incidentes individuais, mas também contribui significativamente para a identificação e análise de problemas sistêmicos ou recorrentes, fortalecendo assim todo o processo de Gerenciamento de Problemas.

### 3.3 Diagnosticar o Problema

Este processo será conduzido pela Central de Serviços/Nível 3<sup>4</sup>, que tem a responsabilidade de analisar o problema relatado e consultar a Base de

---

<sup>3</sup> Segundo o ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a **Central de Serviços** (ou **Service Desk**) é um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI. Sua principal função é gerenciar incidentes e requisições, garantindo que todas as solicitações sejam registradas, classificadas e resolvidas de maneira eficiente.

<sup>4</sup> No ITIL, os níveis de atendimento N1, N2 e N3 representam uma hierarquia de suporte técnico, cada um com responsabilidades e complexidades diferentes:

1. **Nível 1 (N1)**: Este é o suporte básico e inicial. Os atendentes de N1 são responsáveis por registrar e classificar os incidentes e requisições, resolver problemas simples e fornecer informações básicas. Se o problema não puder ser resolvido neste nível, ele é escalado para o N2[1].
2. **Nível 2 (N2)**: Este nível lida com problemas mais complexos que não puderam ser resolvidos pelo N1. Os atendentes de N2 têm mais experiência e conhecimento técnico. Eles realizam diagnósticos mais detalhados e tentam resolver problemas que requerem uma compreensão mais profunda dos sistemas e aplicações[2].
3. **Nível 3 (N3)**: Este é o nível mais avançado de suporte, composto por especialistas e engenheiros com conhecimento profundo e especializado. O N3 lida com problemas críticos e complexos que não puderam ser resolvidos pelos níveis anteriores. Eles



Conhecimento. Este passo é fundamental para determinar se o problema exige escalonamento para um nível superior ou se pode ser resolvido com soluções de contorno implementadas pela Central de Atendimento. Se houver necessidade de escalonamento para o terceiro nível, este processo avaliará se o problema atual requer uma alteração no processo de Gerenciamento de Mudanças, ou se pode ser gerenciado no nível correspondente, o que implicaria apenas na criação ou atualização da Base de Conhecimento.

### 3.4 É Escalonável?

Esta atividade é executada principalmente pelos **Níveis 1**, sempre que estes não dispuserem dos meios para atender o chamado, ou ainda se o chamado necessitar de um tempo de atendimento superior ao que está previsto no Acordo de Nível de Serviço (**ANS**) para o respectivo nível. É importante ressaltar que o escalonamento entre níveis deve ser o último recurso a ser utilizado para atendimento do problema, ou seja, é desejável que os chamados sejam prioritariamente atendidos nos primeiros níveis.

### 3.5 Atender Chamado

Este processo será realizado pelos dois níveis de atendimento, cumprindo rigorosamente o Acordo de Nível de Serviço estabelecido para cada um deles. O objetivo principal é mitigar ou contornar o problema de maneira eficiente, dentro de um prazo aceitável, visando minimizar os impactos nos serviços oferecidos aos usuários. Além disso, é crucial que as lições aprendidas e experiências adquiridas durante esta tarefa sejam utilizadas para manter a Base de Conhecimento constantemente atualizada, elevando assim a eficácia do processo e contribuindo para a melhoria contínua do serviço.

---

também podem estar envolvidos no desenvolvimento de soluções permanentes e na implementação de mudanças significativas nos sistemas<sup>[2]</sup>.

Essa estrutura de níveis de atendimento ajuda a garantir que os problemas sejam resolvidos de maneira eficiente e eficaz, escalando-os para o nível apropriado conforme necessário<sup>[3]</sup>.



### **3.6 Avaliar Atendimento**

Esta tarefa é realizada pelo usuário que iniciou o chamado ao reportar um incidente à Central de Serviços. Ela envolve a avaliação do atendimento recebido, com o objetivo de verificar se as necessidades do usuário foram atendidas de forma satisfatória. Para realizar esta avaliação, utiliza-se um formulário de pesquisa de satisfação, que é disponibilizado ao usuário sempre que o chamado é concluído e encerrado. É por meio desse formulário que o usuário tem a oportunidade de expressar sua opinião sobre a qualidade e eficiência do serviço prestado.

## **4. RELACIONAMENTOS**

Os processos abaixo têm interface com o Gerenciamento de Problemas:

### **4.1 Gerenciamento de Incidentes**

Uma requisição pode se transformar em um incidente se algo der errado durante o processo de atendimento da requisição. Por exemplo, se uma solicitação para instalação de software resultar em dano técnicos, ela pode se tornar um incidente.

### **4.2 Gerenciamento de Mudanças**

Após a identificação da causa raiz de um problema, muitas vezes são necessárias mudanças nos sistemas ou processos. O Gerenciamento de Mudanças assegura que essas alterações sejam implementadas de forma controlada e eficiente, minimizando o risco de novos problemas.

### **4.3 Gerenciamento de Conhecimento**

Este processo apoia o Gerenciamento de Problemas ao assegurar que o conhecimento adquirido durante a análise e resolução de problemas seja documentado e compartilhado, melhorando assim a capacidade da organização de gerenciar problemas futuros. es de mensagens urgentes e dos contatos prioritários.



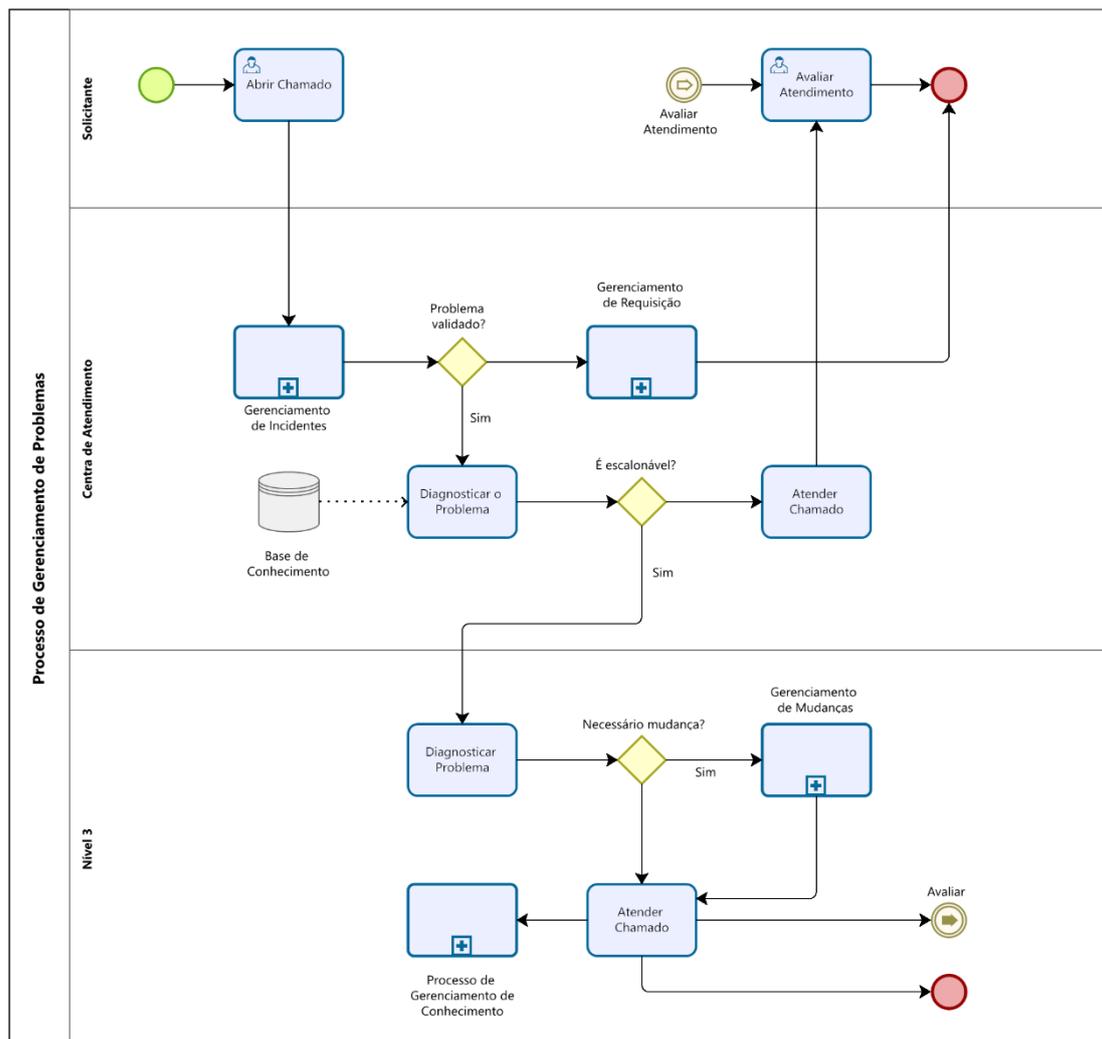
#### 4.4 Gerenciamento de Ativos de Configurações

Este processo mantém informações sobre os ativos de TIC e suas configurações. O conhecimento detalhado dos ativos de TIC e suas interdependências é crucial para a análise de problemas e para evitar impactos adversos durante a implementação de mudanças

#### 4.5 Gerenciamento de Nível de Serviços

Este processo garante que todos os processos de gerenciamento de serviços, incluindo o Gerenciamento de Problemas, estejam alinhados com as necessidades do negócio e os acordos de nível de serviço estabelecidos.

### 5. PROCESSO





## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Atividade	Solicitante	Central de Atendimento	Nível 3
Abrir Incidente	R	I	
Analisar Incidente	I	R	
Atender Chamado	C	R	R
Diagnosticar Problema	C	R	R
Avaliar Atendimento	R	I	I

**Legenda:** **R** – Responsável | **A** – Aprovador | **C** – Consultado | **I** – Informado