



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Tribunal de Justiça**  
**Secretaria de Tecnologia da Informação**

## **STI-MAN-18: Gerenciamento de Problemas de TIC**

**Secretaria de Tecnologia da Informação**



**Atualizado em**

**19/04/2024**

***Manual de Processos de Trabalho***

## Sumário

1	Objetivo .....	2
2	CAMPO DE APLICAÇÃO.....	2
3	DEFINIÇÕES.....	2
4	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	3
5	Desenho do processo .....	4
6	MATRIZ RACI.....	7
7	CONTROLES DO PROCESSO .....	9
8	HISTÓRICO DE REVISÃO.....	9

# Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Problemas de TIC

<b>Secretaria de Tecnologia da Informação</b>	<b>Responsável: Liriane Aparecida da Silva Nogueira</b>
Versão: 1.0	Data de Emissão: 19/04/2024
Elaborado por: Departamento de Atendimento ao Usuário	Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC

## 1 OBJETIVO

Descrever as atividades necessárias para o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

## 3 DEFINIÇÕES

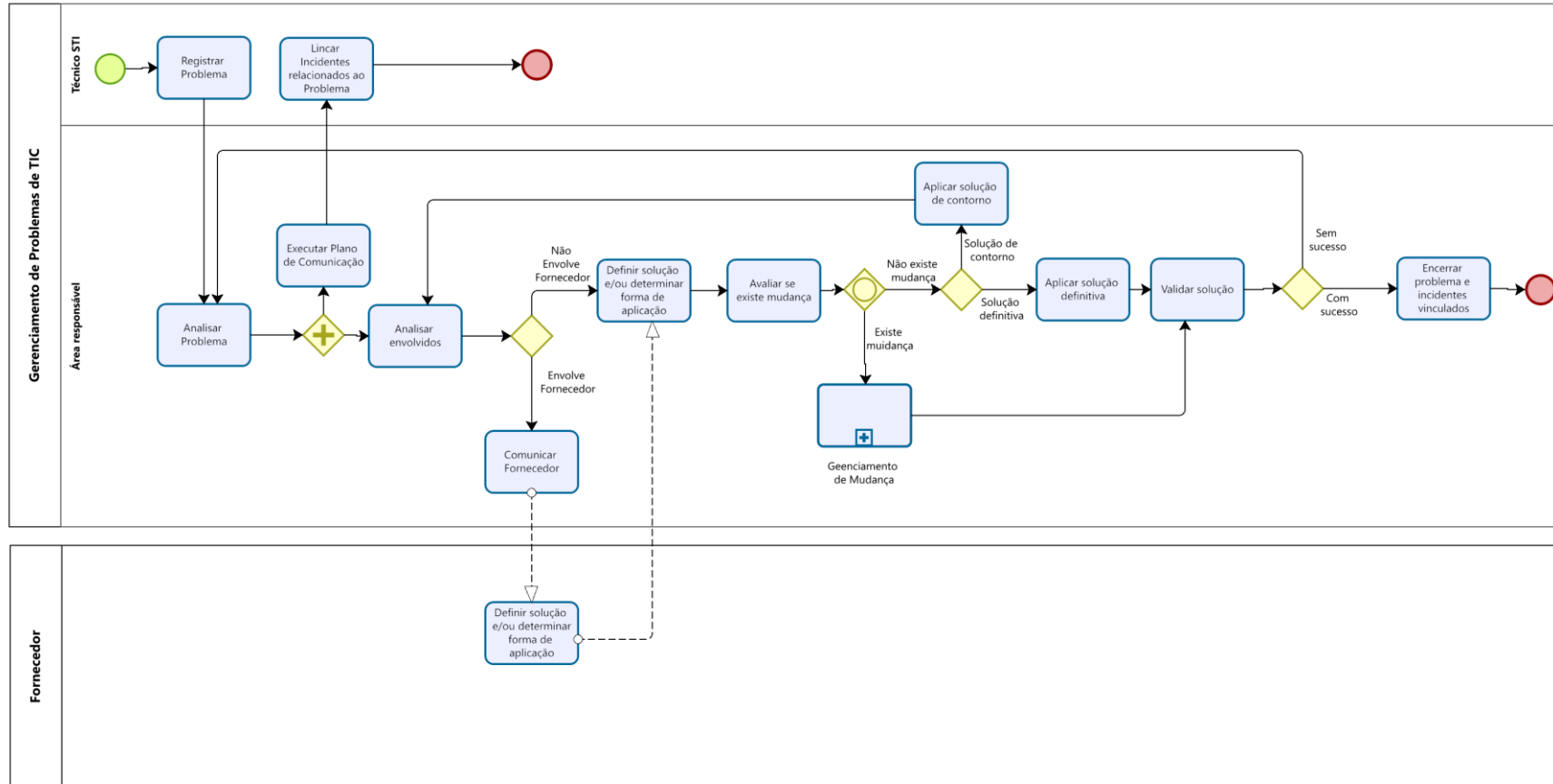
**Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

**Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC.

## 4 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Técnico STI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar Problema;</li> <li>• Lincar incidentes relacionados ao Problema.</li> </ul>	Técnico da STI que detectou o problema
Áreas Responsável	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir problema;</li> <li>• Executar Plano de Comunicação;</li> <li>• Analisar Problema;</li> <li>• Definir solução e/ou determinar forma de aplicação;</li> <li>• Comunicar Fornecedor</li> <li>• Avaliar se existe mudança;</li> <li>• Aplicar solução de contorno;</li> <li>• Aplicar solução definitiva;</li> <li>• Validar solução;</li> <li>• Encerrar problemas e incidentes vinculados.</li> </ul>	Área da STI responsável pelo serviço que está sendo impactado pelo problema.
Fornecedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir solução e/ou determinar forma de aplicação</li> </ul>	Gestor do Contrato

## 5 DESENHO DO PROCESSO



## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Problemas de TIC

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Registrar Problema	Técnico da STI	Vários incidentes relacionados	O técnico da STI abre um problema após identificar vários incidentes que estão impactando um serviço de TIC	Chamado com a descrição do problema
Analisar Problema	Área responsável	Chamado do problema	Nesta etapa a área responsável pelo serviço que está sendo impactado pelo problema, faz uma análise preliminar, coletando informações relevantes, identificando possíveis causas raiz e avaliando o impacto do problema nos serviços e as partes interessadas. Essa etapa é crucial para orientar o próximo passo no processo de resolução do problema.	Problema detalhado.
Executar Plano de Comunicação	Área Responsável	Problema e Partes interessas	A área responsável comunica as partes interessadas sobre o problema.	Partes interessadas comunicadas
Lincar Incidentes relacionados ao problema	Técnico STI	Problema Registrado	O técnico da STI linca todos os incidentes relacionados ao problema.	Incidentes linkados ao problema

## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Problemas de TIC

Definir solução e/ou determinar forma de aplicação	Área Responsável/Fornecedor	Problema Registrado	Após a análise da solução a equipe técnica ou o fornecedor do serviço impactado pelo problema define quais as ações e estratégias que serão implementadas para resolver o problema. A estratégia poderá se tratar de uma solução de contorno, caso uma solução definitiva não seja viável no momento ou porque ainda não foi encontrada.	Plano de ação para resolução do problema
Comunicar Fornecedor	Área Responsável	Problema Registrado	Caso o problema exija a intervenção ou consulta de um fornecedor externo será enviado um e-mail para ele.	E-mail enviado ao fornecedor
Avaliar se existe mudança	Área Responsável	Plano de ação	Com o plano de ação e os detalhes do problema a equipe técnica avalia se as ações que serão tomadas implicarão em mudanças no ambiente.	Definição se o processo de mudança dever ser acionado.
Aplicar solução de contorno	Área Responsável	Plano de ação	A equipe técnica aplica a solução de contorno, de acordo com a estratégia definida no plano de ação.	Solução de contorno aplicada no ambiente.
Aplicar solução definitiva	Área Responsável	Plano de ação	A equipe técnica aplica a solução definitiva, de acordo com a estratégia definida no plano de ação.	Solução definitiva aplicada no ambiente.

## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Problemas de TIC

Validar solução	Área Responsável	Solução aplicada	A equipe técnica valida se o problema foi resolvido após a execução da solução definitiva.	Resultado da avaliação realizada.
Encerrar problema e incidentes vinculados	Área Responsável	Problema Registrado	A equipe técnica encerra o problema e os incidentes relacionados ao problema.	Avaliar necessidade de varredura de vulnerabilidades

### 6 MATRIZ RACI

ATIVIDADE	Técnico STI	Área Responsável	Fornecedor
Registrar Problema	R		
Analisar Problema		R	
Executar Plano de Comunicação		R	
Lincar Incidentes relacionados ao problema	R		



Definir solução e/ou determinar forma de aplicação		R	
Comunicar Fornecedor		R	C
Avaliar se existe mudança		R	
Aplicar solução de contorno		R	
Aplicar solução definitiva		R	
Validar solução		R	
Encerrar problema e incidentes vinculados		R	

**LEGENDA:** R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

## 7 CONTROLES DO PROCESSO

### INDICADORES

- Índice de problemas resolvidos sem solução de contorno

Objetivo	Mensurar os problemas que foram resolvidos com a solução definitiva, sem a necessidade de aplicação da solução de contorno.
Origem	Interno
Periodicidade	Mensal
Meta	90%
Forma de cálculo	$(\text{Total de Problemas resolvidos com a solução definitiva} / \text{Total de Problemas Resolvidos}) * 100$

## 8 HISTÓRICO DE REVISÃO

### Equipe de Documentação

NOME	CARGO
------	-------

## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Problemas de TIC

Liriane Aparecida da Silva Nogueira	Diretora da STI
Iana Kersia Torres Lalucci Farias	Diretora do DAU

DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA	VERSÃO
Desenho do Processo	Departamento de Atendimento ao Usuário	19/04/2024	1.0
Aprovação e Instituição do Processo	Comitê de Gestão de TIC	22/04/2024	1.0
Revisão do Processo	Departamento de Atendimento ao Usuário	22/04/2024	1.0
Aprovação da revisão do Processo	Comitê de Gestão de TIC	22/04/2024	1.0