

ANEXO II - PORTARIA N.º 192/2019 - GP



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

## **Gerenciamento de Problemas de TIC**

---

VERSÃO 1.0

Natal

Agosto/2019

## APRESENTAÇÃO

O Gerenciamento de Problemas de TIC tem como função gerenciar todos os tipos de falhas de serviços de TI. Seu principal objetivo é identificar a causa raiz de todas as falhas e recomendar mudança nos Itens de Configuração(ICs) ao Gerenciamento de Mudanças. Os processos de Gerenciamento de Problemas usam informações obtidas de uma grande variedade de outras áreas, incluindo Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Mudanças.

O Gerenciamento de Problemas tem como foco as seguintes áreas:

- Controle do Problema: buscando a causa raiz dos incidentes;
- Controle de Erros: corrigindo problemas, gerenciando informações relacionadas a problemas e erros conhecidos.

Os objetivos desse processo são:

- Minimizar o impacto adverso advindos dos incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI;
- Antecipar recorrência de incidentes relacionados a esses erros e então tomar ações para melhorar ou corrigir a situação.

Este processo possui como escopo:




















- Incluir as atividades necessárias para diagnosticar a causa raiz de incidentes e determinar a resolução para estes problemas;
- Garantir que a resolução adotada será implementada através dos procedimentos e controle adequados;
- Manter as informações sobre os problemas e as suas resoluções e soluções de contorno adequadas, para que a organização seja capaz de reduzir o número e o impacto de incidentes ao longo do tempo. Neste item, o gerenciamento de problemas tem uma interface forte com o processo de Gerenciamento do Conhecimento e ferramentas como o Banco de Dados de Erros Conhecidos.

## CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
<b>Versão</b>	V.1.0 08/2019
<b>Elaboração</b>	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
<b>Aprovação</b>	CETIC – Comitê Executivo de TIC
<b>Referências Legais e Boas Práticas</b>	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
29.08.2019	1.0	Versão inicial	Francisco de Assis Paiva Leal

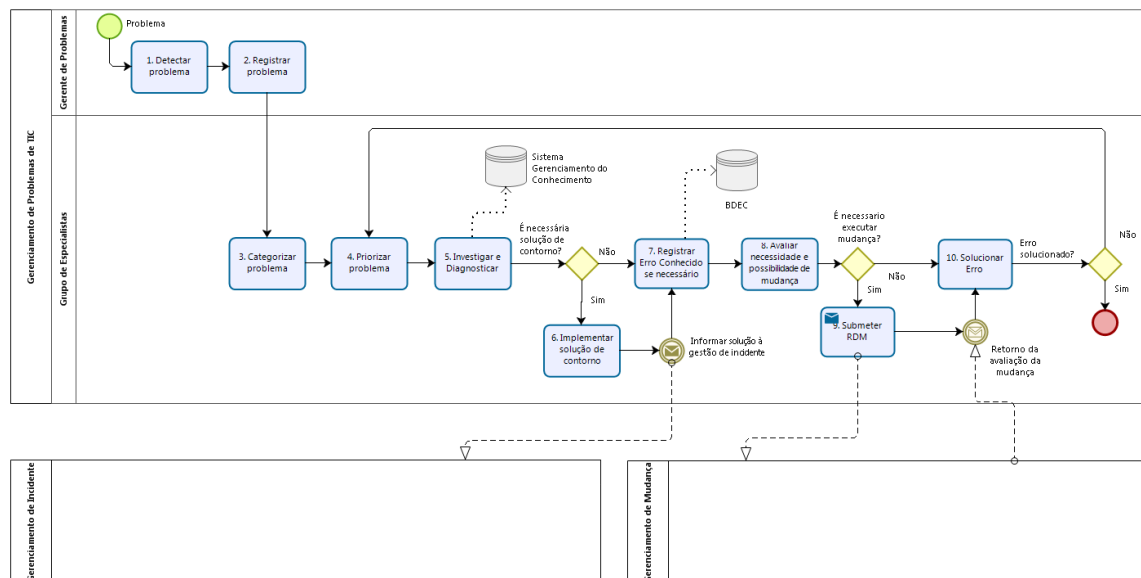
## ÍNDICE

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC.....	5
1.1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC.....	5
1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO.....	6
1.1.1.1  PROBLEMA.....	6
1.1.1.2  DETECTAR PROBLEMA.....	6
1.1.1.3  REGISTRAR PROBLEMA.....	6
1.1.1.4  CATEGORIZAR PROBLEMA.....	7
1.1.1.5  PRIORIZAR PROBLEMA.....	7
1.1.1.6  INVESTIGAR E DIAGNOSTICAR.....	8
1.1.1.7  SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO.....	8
1.1.1.8  É NECESSÁRIA SOLUÇÃO DE CONTORNO?.....	8
1.1.1.9  IMPLEMENTAR SOLUÇÃO DE CONTORNO.....	8
1.1.1.10  INFORMAR SOLUÇÃO À GESTÃO DE INCIDENTE.....	9
1.1.1.11  REGISTRAR ERRO CONHECIDO SE NECESSÁRIO.....	9
1.1.1.12  BDEC.....	9
1.1.1.13  AVALIAR NECESSIDADE E POSSIBILIDADE DE MUDANÇA.....	10
1.1.1.14  É NECESSÁRIO EXECUTAR MUDANÇA?.....	10
1.1.1.15  Submeter RDM.....	10
1.1.1.16  RETORNO DA AVALIAÇÃO DA MUDANÇA.....	10
1.1.1.17  SOLUCIONAR ERRO.....	11
1.1.1.18  ERRO SOLUCIONADO?.....	11
1.1.1.19  FIM DO PROCESSO.....	11
2 RECURSOS.....	12
2.1 GERENTE DE PROBLEMAS.....	12
Descrição.....	12

## GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC

Os objetivos do Gerenciamento de Problemas de TIC são aumentar a qualidade de infraestrutura de TI via exame das causas dos incidentes e potenciais incidentes, através de sua permanente remoção, prevenir incidentes antes que eles ocorram e minimizar o impacto adverso quando eles ocorrem.

### 1.1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC



---

## 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

### 1.1.1.1 ○ PROBLEMA

#### Descrição

Problema é uma causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes. Pode também ser descrito como uma condição identificada a partir da análise de múltiplos incidentes que apresentam o mesmo sintoma. Problemas também podem ser identificados a partir de um significativo incidente.

### 1.1.1.2 □ DETECTAR PROBLEMA

#### Descrição

As formas de se identificar um problema são:

- incidente com considerável impacto;
- análise de tendências sobre numerosos incidentes com sintomas similares;
- problema encaminhado pelo gerenciamento de incidente.

#### Executantes

Gerente de Problemas.

### 1.1.1.3 □ REGISTRAR PROBLEMA

#### Descrição

É necessário a manutenção de informações sobre os problemas e as suas resoluções e soluções de contorno adequadas. Neste ponto, é preciso uma interação forte com o processo de gerenciamento do conhecimento e com o banco de dados de erros conhecidos.

#### Executante

Gerente de Problemas.

#### 1.1.1.4 CATEGORIZAR PROBLEMA

##### **Descrição**

Ajustar a categoria adequada, caso necessário.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.5 PRIORIZAR PROBLEMA

##### **Descrição**

Para a priorização deve-se levar em conta:

- quais os ICs envolvidos;
- quais os sintomas;
- quais os níveis de serviço relacionados;
- qual é o perigo;
- quais usuários envolvidos;
- tempo para resposta;
- urgência necessária;
- qual o tamanho do benefício positivo com a resolução do problema.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.6 INVESTIGAR E DIAGNOSTICAR

##### **Descrição**

A função de identificação e diagnóstico é detectar a CAUSA RAZ de um ou mais incidentes.

A atividade de investigação deverá incluir a disponibilidade de SOLUÇÃO DE CONTORNO.

Registro de mudanças recentes devem ser investigados bem como informações históricas dos ICs.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.7 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

##### **Descrição**

Sistema que centraliza e gerencia os conhecimentos de TI da instituição.

#### 1.1.1.8 É NECESSÁRIA SOLUÇÃO DE CONTORNO?

##### **Descrição**

Neste momento é avaliada a possibilidade de implementação de uma solução que contorne os efeitos adversos causados pelo incidente.

#### 1.1.1.9 IMPLEMENTAR SOLUÇÃO DE CONTORNO

##### **Descrição**

A equipe de especialistas irá implementar uma solução de contorno para reduzir ou até mesmo anular os impactos adversos causados pelo problema.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.



#### 1.1.1.10 INFORMAR SOLUÇÃO À GESTÃO DE INCIDENTE

##### **Descrição**

O processo de Gerenciamento de Incidentes será informado sobre a implementação da solução de contorno.

#### 1.1.1.11 REGISTRAR ERRO CONHECIDO SE NECESSÁRIO

##### **Descrição**

O Controle de Erro Conhecido é responsável pelo registro, monitoramento e manuseio de todos os erros conhecidos.

Os passos para este objetivo são:

- identificação e registro de erro;
- avaliação de erro;
- registro de erro/resolução;
- encerramento do erro.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.12 BDEC

##### **Descrição**

Banco de Dados de Erros Conhecidos.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.13 AVALIAR NECESSIDADE E POSSIBILIDADE DE MUDANÇA

##### **Descrição**

A equipe vai analisar se há possibilidade e necessidade de ser realizar alguma mudança na causa raiz do problema para eliminá-lo.

A equipe deve levar em consideração o impacto e o custo da mudanças.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.14 É NECESSÁRIO EXECUTAR MUDANÇA?

##### **Descrição**

Caso seja necessário executar mudança, submeter RDM.

Caso contrário, solucionar erro.

#### 1.1.1.15 Submeter RDM

##### **Descrição**

Se para resolver o problema for necessária alguma mudança, é então submetida uma Requisição De Mudança(RDM) ao gerente de mudança.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.16 RETORNO DA AVALIAÇÃO DA MUDANÇA

##### **Descrição**

O processo de Gerenciamento de Mudança retorna a avaliação de mudança.

#### 1.1.1.17 SOLUCIONAR ERRO

##### **Descrição**

Neste ponto, a equipe deverá fornecer uma solução (temporária ou definitiva) para o problema.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.18 ERRO SOLUCIONADO?

##### **Descrição**

Caro o erro não seja solucionado, retorna para a etapa de Priorização.

Caso contrário, fim do processo com a resolução do problema.

##### **Executantes**

Grupo de Especialistas.

#### 1.1.1.19 FIM DO PROCESSO

##### **Descrição**

Fim do processo.

---

## 2 RECURSOS

### 2.1 GERENTE DE PROBLEMAS

#### **Descrição**

O gerente de problemas é responsável por analisar os incidentes, investigar as suas causas e registrar a resolução dos problemas através de um controle formal de mudança. Também é responsável por monitorar o progresso dos problemas e ocorrência dos Erros Conhecidos.

### 2.2 GRUPO DE ESPECIALISTAS

#### **Descrição**

O Grupo de Especialistas é responsável por categorizar, priorizar, investigar e diagnosticar os problemas.

Após obter sucesso no diagnóstico, o Erro Conhecido é registrado e, se possível, uma solução (temporária) é empregada.

Depois de realizado estes passos, a equipe formula uma RDM para a remoção do Erro Conhecido da infraestrutura de TIC.