



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

**ATO Nº. 104/GP/TRT 19ª, DE 25 DE JUNHO DE 2024**

*Aprova o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.*

**O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

**CONSIDERANDO** o art. 21, IV, d) da Resolução nº 370/2021 do CNJ, que estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC para o macroprocesso Infraestrutura e Serviços - catálogo;

**CONSIDERANDO** as recomendações da auditoria do CSJT, cujo objeto foi a avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de TI nos TRTs;

**CONSIDERANDO** a Resolução Administrativa nº 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região; e

**CONSIDERANDO** o contido no PROAD n.º 3.971/2021,

**R E S O L V E:**

Art. 1º Aprovar o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

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

I – Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

II – Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.

III – Incidente: é qualquer evento que resulte em uma interrupção não planejada ou na redução da qualidade de um Serviço de TIC;

IV – Problema: Uma causa, ou causa potencial, de um ou mais incidentes.

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

I – Melhorar continuamente a qualidade dos serviços de TIC através da identificação das causas raízes dos problemas, prevenindo a repetição de incidentes;

II – Reduzir o tempo gasto com manutenções corretivas a fim de otimizar os recursos de TIC, liberando tempo e equipes para atividades mais estratégicas.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º O manual com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 6º O processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento de Problemas de TIC.

Art. 7º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no DEJT e BI.

**Original assinado**  
**JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO**  
Desembargador Presidente do TRT da 19ª Região

**Publicado no D.E.J.T e B.I. n.º 6,  
de 26/06/2024**



# Tribunal Regional do Trabalho 19ª Região | Alagoas

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic

## Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

Versão do documento: 1.0  
Junho de 2024



## Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	3
Interface com demais Processos	4
Papeis e Responsabilidades	4
Indicadores de Desempenho	5
Fluxograma	6
Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC	6
Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC	7
Descrição das Tarefas	7



## Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento de Problemas de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

## Propósito

O processo de gerenciamento de problemas de TIC tem o propósito de garantir que os problemas sejam identificados, investigados e resolvidos de maneira eficiente, com foco na melhoria contínua dos serviços de TI.

Ademais, pretende-se minimizar a ocorrência e o impacto de incidentes através da identificação proativa das causas raízes e potenciais, implementação de soluções de contorno e gerenciamento eficaz de erros conhecidos.

## Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados e atividades realizadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

## Definições e abreviações

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócios da instituição.
- **Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC:** sistema utilizado para realizar o gerenciamento de demandas e projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Ferramenta de monitoramento de TIC:** sistema utilizado para realizar o monitoramento de disponibilidade e capacidade de ativos e serviços de TIC.
- **Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC):** Um banco de dados para registrar e armazenar informações sobre problemas que já foram identificados, analisados e para os quais uma solução de contorno ou solução permanente foi identificada.
- **Solução de Contorno:** é uma medida temporária para mitigar os efeitos de um problema, restaurando o serviço até que uma correção permanente seja implementada.
- **Requisição de Mudança - RdM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.
- **Incidente:** é qualquer evento que resulte em uma interrupção não planejada ou na redução da qualidade de um Serviço de TIC;
- **Problema:** Uma causa, ou causa potencial, de um ou mais incidentes.

## Benefícios esperados

- Maior confiabilidade das operações de negócio e serviços de negócio;
- Riscos de negócios reduzidos;
- Redução de incidentes recorrentes;
- Melhoria na qualidade dos serviços de TIC;



- Redução no tempo de indisponibilidade;
- Melhoria na satisfação dos usuários;
- Economia de recursos;
- Suporte à melhoria contínua;
- Aumento da produtividade.

## Interface com demais Processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de problemas de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de Incidentes:** O Gerenciamento de Problemas trabalha em estreita colaboração com o Gerenciamento de Incidentes para garantir uma abordagem coordenada na resolução de problemas. As informações sobre incidentes recorrentes ou graves podem desencadear a detecção de problemas, enquanto as soluções temporárias implementadas durante a resolução de incidentes podem ser registradas como soluções de contorno.
- **Gerenciamento de Mudanças:** O Gerenciamento de Problemas colabora com o Gerenciamento de Mudanças para garantir que as mudanças necessárias para resolver problemas sejam planejadas, avaliadas e implementadas de maneira controlada. Mudanças relacionadas à resolução de problemas podem passar pelo processo de aprovação de mudanças antes de serem implementadas.

## Papeis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Gerente de Problemas	Gestor da Divisão de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (DASTIC).	Responsável pela supervisão geral do processo de Gerenciamento de Problemas, garantindo que todas as atividades sejam realizadas de acordo com os procedimentos definidos e que os problemas sejam resolvidos de maneira eficiente.
Equipe Técnica	Profissionais com conhecimento especializado em diferentes áreas da SETIC.	Profissionais com conhecimento especializado em diferentes áreas de TI, responsáveis pela investigação e diagnóstico de problemas específicos.
Analista de Problemas	Profissional da DASTIC	Responsável por coordenar a detecção, registro, categorização, priorização, investigação e resolução de problemas, atuando como ponto focal para todas as atividades relacionadas a problemas.



## Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do gerenciamento de capacidade de TIC.

Descrição do Indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Tempo Médio para Resolver Problemas (MTTR)	Indica o tempo médio necessário para resolver problemas desde a detecção até o fechamento. A meta pode ser definida para reduzir o MTTR, indicando uma melhoria na eficiência do processo.	Anual

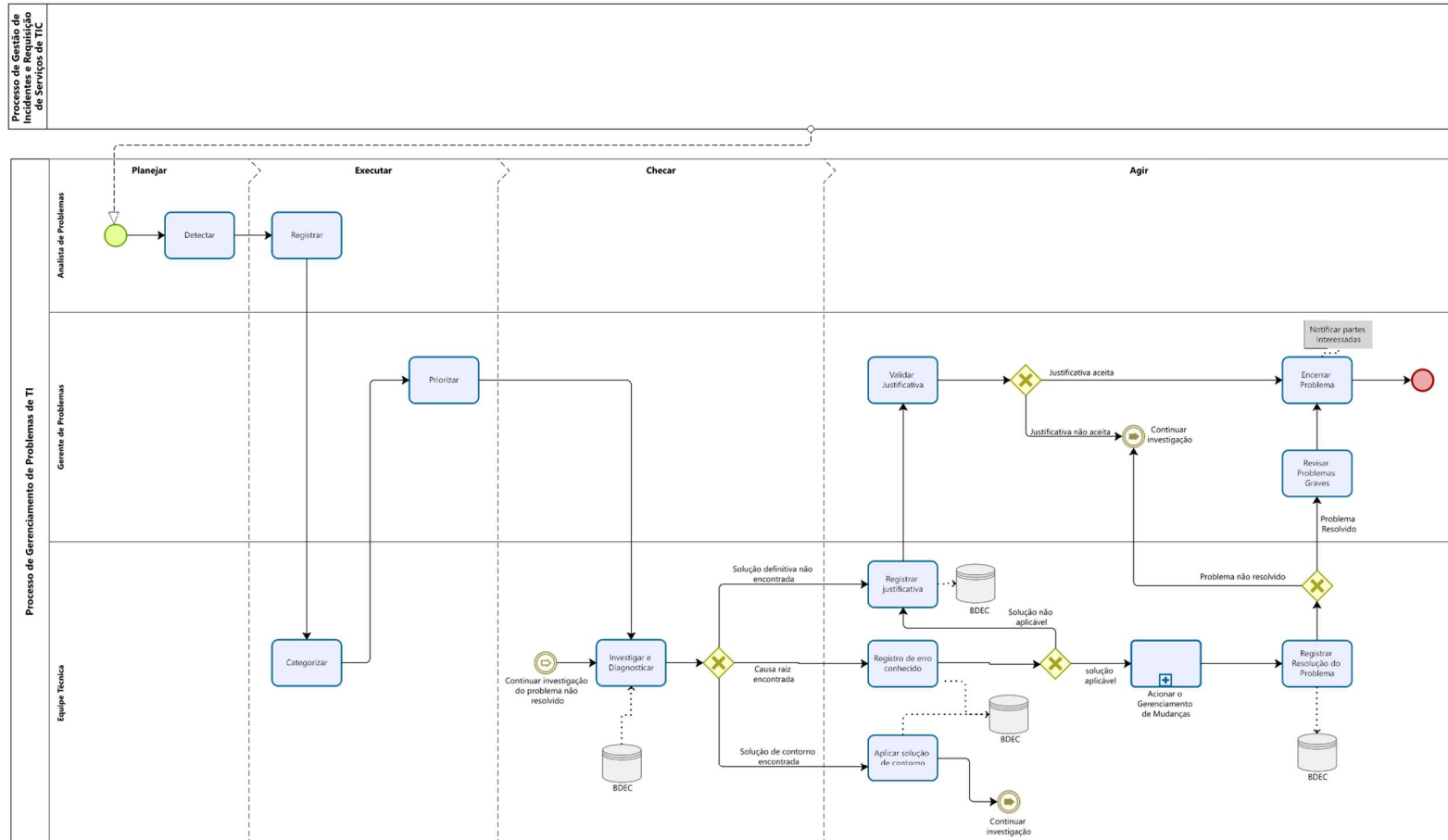
## Controles de execução

Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual



## Fluxograma

### Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC





## Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC

### Descrição das Tarefas

Detectar	
<b>Descrição</b>	Detecção e identificação de eventos que indicam a existência de problemas potenciais, seja por meio de monitoramento proativo, relatórios de incidentes recorrentes, análise de tendências ou abertura de chamado.
<b>Papeis</b>	Analista de problemas
<b>Considerações importantes</b>	Em essência, a detecção de problemas é uma atividade proativa que visa identificar problemas antes que eles causem interrupções significativas nos serviços de TI.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eventos, alertas e etc;</li><li>• Relatórios de Disponibilidade e Desempenho;</li><li>• Registros de incidentes;</li><li>• Comentários ou reclamações dos usuários finais sobre a qualidade ou desempenho dos serviços de TI.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificação e documentação de problemas potenciais ou emergentes que foram detectados;</li><li>• Relatórios de tendências identificadas durante a detecção de problemas, incluindo análises de incidentes recorrentes, métricas de desempenho e eventos de monitoramento.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise de Incidentes Recorrentes: Revisão dos registros de incidentes para identificar padrões ou tendências que possam indicar problemas subjacentes;</li><li>• Monitoramento Proativo: Utilização de sistemas de monitoramento de TI para identificar eventos ou métricas que estejam fora dos limites aceitáveis;</li><li>• Análise de Tendências: Análise de dados históricos para identificar tendências que possam indicar problemas emergentes ou áreas de preocupação.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Ferramentas de Monitoramento de TIC.</li></ul>



Registrar	
<b>Descrição</b>	Documentação formal do problema identificado, incluindo detalhes como descrição, sintomas, impacto e qualquer informação relevante.
<b>Papeis</b>	Analista de problemas
<b>Considerações importantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O registro de problemas é uma etapa crítica no Gerenciamento de Problemas, pois formaliza e documenta os problemas na organização.</li><li>• Os incidentes relevantes devem ser avaliados quanto à possibilidade de apresentarem problemas subjacentes.</li><li>• Os problemas devem ser registrados de forma clara e completa, incluindo informações relevantes para análise e resolução futura.</li></ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas detectados;</li><li>• Incidentes Identificados;</li><li>• Feedback dos Usuários;</li><li>• Análise de Tendências.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro do(s) Problema(s);</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receber e fazer análise dos problemas detectados, incidentes, feedback dos usuários e análise de tendências;</li><li>• Fazer o registro formal e detalhado do(s) problema(s), na Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

Categorizar	
<b>Descrição</b>	Classificação dos problemas com base em sua natureza, impacto e urgência.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	A categorização adequada dos problemas permite uma análise mais eficiente e uma priorização mais precisa.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registros de problemas;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>● Detalhes dos incidentes associados aos problemas;</li><li>● Feedback dos usuários finais;</li><li>● Dados de monitoramento de infraestrutura de TI</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Problemas categorizados e classificados de forma clara e precisa;</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Revisão dos problemas registrados para identificar padrões e tendências;</li><li>● Classificação dos problemas com base em critérios como impacto, urgência e frequência;</li><li>● Atribuição de categorias e subcategorias aos problemas para facilitar a análise e a priorização.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>● Ferramentas de Monitoramento de TI.</li></ul>

<b>Priorizar</b>	
<b>Descrição</b>	Determinar a ordem em que serão investigados e resolvidos.
<b>Papeis</b>	Gerente de Problemas
<b>Considerações importantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● A priorização adequada dos problemas é essencial para a alocação eficiente de recursos e a maximização do impacto das ações corretivas;</li><li>● Os critérios de priorização devem ser definidos com base nos objetivos e nas necessidades da organização, garantindo que os problemas mais críticos sejam abordados primeiro.</li></ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Problemas categorizados e classificados;</li><li>● Critérios de priorização (como impacto, urgência e frequência);</li><li>● Feedback dos usuários finais;</li><li>● Metas e objetivos do negócio relacionados aos serviços de TI.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Lista priorizada de problemas, indicando a ordem de resolução com base em critérios definidos, gravidade e impacto;</li><li>● Identificação dos problemas mais críticos que requerem atenção imediata.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Revisão e avaliação dos problemas categorizados;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>● Aplicar critérios de priorização para determinar a ordem de resolução dos problemas;</li><li>● Identificação dos problemas que representam maior impacto nos serviços de TI e no negócio.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC</li></ul>

<b>Investigar e Diagnosticar</b>	
<b>Descrição</b>	Análise detalhada dos problemas para identificar sua(s) causa(s) raiz. Isso pode envolver a realização de testes, revisão de registros de eventos e consulta a especialistas técnicos.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● A investigação e diagnóstico eficazes são essenciais para garantir que os problemas sejam resolvidos de forma completa e permanente;</li><li>● É importante documentar cuidadosamente todas as etapas do processo de investigação e diagnóstico para garantir a rastreabilidade e a replicabilidade dos resultados.</li></ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Problemas priorizados para investigação;</li><li>● Registros detalhados dos problemas, incluindo sintomas e impacto;</li><li>● Dados de monitoramento de infraestrutura;</li><li>● Feedback dos usuários finais.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Causas raiz identificadas para os problemas investigados;</li><li>● Recomendações para ações corretivas ou medidas preventivas;</li><li>● Atualizações nos registros de problemas com informações de diagnóstico e resolução.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Análise detalhada dos problemas identificados, incluindo revisão de registros de eventos, logs e outras fontes de informação;</li><li>● Identificação das possíveis causas raiz dos problemas;</li><li>● Realização de testes e simulações para confirmar ou descartar hipóteses de diagnóstico;</li><li>● Documentação de todos os passos do processo de investigação e diagnóstico.</li></ul>



<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramentas de Monitoramento de TI;</li><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>
--------------------	---

<b>Registrar Justificativa</b>	
<b>Descrição</b>	Documentar as razões para a não aplicação de uma solução de contorno ou identificação da causa raiz.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	Realizar registro detalhado das investigações realizadas, os métodos de diagnóstico utilizados e as razões pelas quais a causa raiz não foi identificada ou uma solução de contorno não foi aplicada. Isso pode incluir limitações de recursos, falta de informações ou complexidade do problema.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registros detalhados do problema;</li><li>• Registro da causa raiz, se detectada na fase anterior</li><li>• Recomendações para ações corretivas ou preventivas, se houver.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro detalhado das investigações realizadas;</li><li>• Justificativas para a não identificação da causa raiz e da não aplicação de uma solução de contorno.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar registro detalhado das investigações realizadas;</li><li>• Documentar as razões pelas quais a causa raiz não foi identificada ou uma solução de contorno não foi aplicada.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

<b>Validar Justificativa</b>	
<b>Descrição</b>	Validar que as razões documentadas para a não aplicação de uma solução de contorno ou identificação da causa raiz são válidas e justificadas.
<b>Papeis</b>	Gerente de Problemas
<b>Considerações importantes</b>	



<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro detalhado das investigações realizadas;</li><li>• Justificativas para a não identificação da causa raiz e da não aplicação de uma solução de contorno.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão e validação das justificativas registradas para a não aplicação de uma solução de contorno ou da não identificação da causa raiz.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar e validar a justificativa registrada a não aplicação de uma solução de contorno ou identificação da causa raiz.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

<b>Encerrar o problema</b>	
<b>Descrição</b>	Realizar o encerramento adequado do problema com todas as informações e ações tomadas na resolução do problema.
<b>Papeis</b>	Gerente de Problemas
<b>Considerações importantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A análise pós-encerramento dos problemas pode fornecer insights valiosos para melhorar os processos e evitar problemas semelhantes no futuro;</li><li>• A comunicação eficaz com as partes interessadas é fundamental para garantir que elas estejam cientes da resolução do problema e quaisquer medidas adicionais tomadas para evitar recorrências.</li></ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas identificados e resolvidos no processo de Gerenciamento de Problemas;</li><li>• Registros detalhados das soluções implementadas e suas eficácias;</li><li>• Feedback dos usuários finais e partes interessadas sobre a resolução dos problemas.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas devidamente encerrados e registrados na Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Documentação das soluções implementadas e suas eficácias para referência futura;</li><li>• Relatórios de análise de problemas resolvidos, incluindo lições aprendidas e recomendações de melhoria.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se o problema foi completamente resolvido e</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• não está mais afetando os serviços de TI;</li><li>• Atualizar os registros de problemas para refletir o status de resolução do problema;</li><li>• Analisar o processo de resolução do problema para identificar lições aprendidas e oportunidades de melhoria;</li><li>• Comunicar a resolução do problema às partes interessadas relevantes.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Ferramentas de comunicação para informar as partes interessadas sobre a resolução do problema.</li></ul>

<b>Registro de erro conhecido</b>	
<b>Descrição</b>	Realizar registro completo e detalhado dos erros conhecidos no BDEC.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	A documentação precisa e abrangente de erros conhecidos ajuda a melhorar a eficiência e eficácia do processo de Gerenciamento de Problemas.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas identificados e diagnosticados;</li><li>• Causas raiz identificadas durante a investigação de problemas;</li><li>• Soluções de contorno ou temporárias implementadas;</li><li>• Feedback dos usuários e partes interessadas sobre os problemas e soluções aplicadas.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro completo e detalhado de erros conhecidos no BDEC;</li><li>• Disponibilidade de informações sobre erros conhecidos para uso pela equipe de suporte;</li><li>• Relatórios de erros conhecidos para análise e revisão contínua;</li><li>• Causa raiz documentada.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentar a causa raiz do problema identificada;</li><li>• Registrar detalhes sobre o problema, incluindo descrição, impacto, sintomas e condições sob as quais ocorre;</li><li>• Documentar as soluções de contorno ou temporárias que foram implementadas para mitigar o problema;</li><li>• Atualizar o Banco de Dados de Erros Conhecidos</li></ul>



	(BDEC) com todas as informações relevantes.
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).</li></ul>



<b>Acionar o Gerenciamento de Mudanças</b>	
<b>Descrição</b>	Deve-se iniciar um processo de requisição de mudança, seguindo os procedimentos estabelecidos no Gerenciamento de Mudanças.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	A resolução do problema é submetida ao processo de Gerenciamento de Mudanças com a intenção de garantir uma abordagem coordenada na resolução de problemas e implementação de mudanças.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro da Requisição de Mudança (RdM);</li><li>• Documentação completa das mudanças propostas e seus planos de implementação;</li><li>• Autorização para prosseguir com a implementação da mudança, se o RDM for aprovado.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mudanças aprovadas e implementadas para resolver problemas identificados no processo de Gerenciamento de Problemas;</li><li>• Atualizações nos registros de problemas indicando as mudanças implementadas e seu impacto na resolução dos problemas.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliar as mudanças propostas em relação aos problemas identificados para determinar sua eficácia em resolver as causas raiz;</li><li>• Comunicar-se com a equipe de Gerenciamento de Mudanças para revisar e priorizar as mudanças propostas;</li><li>• Acompanhar o progresso das mudanças implementadas e avaliar seu impacto na resolução dos problemas identificados.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC</li></ul>

<b>Registrar Resolução do Problema</b>	
<b>Descrição</b>	O registro de soluções no BDEC é fundamental para capturar o conhecimento acumulado sobre problemas e soluções na organização.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica



<b>Considerações importantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• As soluções registradas devem ser revisadas e atualizadas regularmente para garantir sua relevância e eficácia;</li><li>• É importante garantir que as soluções registradas sejam facilmente acessíveis e compreensíveis para os membros da equipe de suporte;</li><li>• identificar deficiências ou lacunas na solução implementada, se os critérios de aceitação não forem totalmente atendidos.</li></ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soluções identificadas durante a análise e resolução de problemas;</li><li>• Detalhes das soluções implementadas, incluindo descrição, impacto e aplicabilidade;</li><li>• Critérios de aceitação estabelecidos para avaliar a eficácia das soluções;</li><li>• Resultados dos testes e validações realizados durante a implementação da solução;</li><li>• Feedback dos usuários finais e partes interessadas sobre a eficácia das soluções.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de soluções documentadas e categorizadas no Banco de Dados de Erros Conhecidos;</li><li>• Confirmação da eficácia da solução em resolver os problemas identificados, se os critérios de aceitação forem atendidos;</li><li>• Identificação de deficiências ou lacunas na solução implementada, se os critérios de aceitação não forem totalmente atendidos;</li><li>• Disponibilização de informações sobre soluções eficazes para problemas conhecidos para uso futuro pela equipe de suporte.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentar as soluções aplicadas de forma clara e precisa no Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);</li><li>• Categorizar as soluções registradas para facilitar a busca e recuperação de informações relevantes;</li><li>• Avaliar a eficácia da solução implementada em resolver os problemas identificados;</li><li>• Atualizar regularmente o BDEC com novas soluções identificadas durante a resolução de problemas.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>



<b>Revisar problemas graves</b>	
<b>Descrição</b>	Deve-se garantir que os problemas graves identificados passem por uma ampla revisão. Um problema é considerado grave quando tem um potencial de afetar mais pessoas ou a atividade da área fim.
<b>Papeis</b>	Gerente de Problemas
<b>Considerações importantes</b>	Problemas graves devem ser analisados criticamente pelos gestores das áreas para identificar oportunidades de melhorias e serem informados à Direção para acompanhamento e caso necessário para o envolvimento dessas áreas.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registros de problemas identificados no processo de Gerenciamento de Problemas;</li><li>• Detalhes dos incidentes relacionados aos problemas identificados;</li><li>• Metas e objetivos do negócio relacionados aos serviços de TI;</li><li>• Feedback dos usuários finais e partes interessadas sobre os problemas enfrentados;</li><li>• Solução aplicada;</li><li>• Resultado da verificação da solução.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recomendações para ações corretivas ou medidas preventivas para evitar recorrências futuras;</li><li>• Atualização nos registros de problemas com informações sobre a análise crítica realizada e quaisquer ações planejadas.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar e analisar detalhadamente os registros de problemas para compreender a natureza e o impacto dos problemas identificados;</li><li>• Avaliar o impacto dos problemas nos serviços de TI e nas operações de negócios;</li><li>• Identificar padrões ou tendências nos problemas identificados para evitar recorrências futuras.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>



<b>Aplicar solução de contorno</b>	
<b>Descrição</b>	Implementação de soluções temporárias ou paliativas para mitigar os impactos dos problemas enquanto a resolução permanente está sendo investigada.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	As soluções de contorno são temporárias e destinadas a mitigar os problemas imediatos até que uma solução permanente possa ser implementada.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Problemas identificados e diagnosticados;</li><li>● Soluções de contorno temporárias ou alternativas;</li><li>● Recursos necessários para implementar a solução de contorno;</li><li>● Autorização para implementar a solução de contorno.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Solução de contorno implementada nos sistemas ou processos afetados;</li><li>● Registros de mudanças documentando a implementação da solução de contorno;</li><li>● Resultados dos testes validando a eficácia da solução de contorno em mitigar os problemas identificados;</li><li>● Notificar o Gerenciamento de incidentes sobre a solução de contorno implantada.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Avaliação da viabilidade e impacto da solução de contorno proposta;</li><li>● Planejamento e preparação para implementação da solução de contorno;</li><li>● Implementação da solução de contorno nos sistemas ou processos afetados;</li><li>● Testes e validação da eficácia da solução de contorno em mitigar os problemas identificados.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>