



# Diretrizes para Processo de Gerenciamento de Problema

## HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/2024	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
03/2024	1.0	Aprovação do documento	Gerência de Serviços de TIC
02/2025	1.1	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

## SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	3
DEFINIÇÕES.....	5
I - REGRAS GERAIS .....	6
II - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA.....	7
III - CICLO DE VIDA DO PROBLEMA.....	10
IV - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO.....	11
V - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA.....	13
VI - FLUXO DO SUBPROCESSO DE ERRO CONHECIDO .....	14
VII - ATIVIDADES DO PROCESSO .....	15
VII.1 - Subprocesso de Erro Conhecido .....	18
CONCLUSÃO.....	21

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

**Objetivo:** Estabelecer diretrizes e regras gerais para o Processo de Gerenciamento de Problema no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), visando identificar, registrar, analisar, solucionar e prevenir causas de incidentes que impactam os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). O processo visa garantir maior estabilidade, continuidade e confiabilidade dos serviços ofertados, promovendo a melhoria contínua da infraestrutura e dos processos de TI.

**Resumo:** Conjunto estruturado de atividades fundamentado nas melhores práticas do ITIL® versão 4, para o tratamento de causas-raiz de incidentes. Ele abrange desde a identificação e análise proativa de falhas até o registro de erros conhecidos e a implementação de soluções definitivas. O processo também contribui para a criação de uma base de conhecimento institucional, que apoia a tomada de decisão e eleva o nível de maturidade da gestão de serviços. Ao mitigar a recorrência de incidentes, promove-se a eficiência operacional e o uso racional dos recursos de TIC.

**Público-alvo:** Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores e colaboradores da STI envolvidos, direta ou indiretamente, na prestação, sustentação ou supervisão dos serviços de TIC.

**Contexto:** Desenvolvido com base nas práticas recomendadas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), com fundamento no framework ITIL® 4 e nas diretrizes institucionais da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). O Processo de Gerenciamento de Problema desempenha papel estratégico na identificação e resolução proativa de falhas, atuando de forma complementar ao Gerenciamento de Incidentes, com foco na eliminação das causas-raiz e na prevenção de recorrência. Em um cenário crescente de dependência tecnológica, a adoção de um processo estruturado permite mitigar riscos operacionais, otimizar a infraestrutura de TIC e assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados. Além disso, esse processo contribui para a estabilidade dos ambientes de TI, promove a eficiência na resolução de problemas e oferece suporte à tomada de decisões estratégicas, alinhando-se às políticas de governança da STI e aos objetivos institucionais definidos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).

**Benefícios:** A implementação efetiva do Processo de Gerenciamento de Problema traz os seguintes benefícios:

- Identificação proativa de falhas e suas causas-raiz;
- Redução da recorrência de incidentes;
- Fortalecimento da base de conhecimento de erros conhecidos;
- Registro de lições aprendidas;
- Estabelecimento de diretrizes padronizadas para análise e resolução de problemas;

- Melhoria da percepção dos usuários sobre os serviços de TIC;
- Apoio à tomada de decisão com base em dados históricos e analíticos;
- Estímulo à cultura de melhoria contínua e à gestão integrada de processos;
- Uso de indicadores de desempenho para avaliação da eficácia do processo; e
- Prevenção de degradação e indisponibilidade dos serviços.

**Atualização:** Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas, visando incorporar novas práticas, avanços tecnológicos ou requisitos de segurança. Todas as alterações realizadas serão comunicadas de forma clara e oportunamente aos usuários, utilizando os canais oficiais de comunicação interna, garantindo que todos estejam devidamente informados e alinhados às mudanças implementadas.

## DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseados no glossário oficial do ITIL® em português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

**Coordenador de Problema:** Profissional designado para liderar tecnicamente o tratamento de problemas dentro de um grupo de suporte especializado, garantindo o andamento do processo, a comunicação entre as partes e a aplicação de práticas recomendadas.

**Erro Conhecido:** Problema cuja causa raiz foi identificada, documentada e, eventualmente, associada a uma solução de contorno disponível, mesmo que ainda não tenha sido resolvido de forma definitiva.

**Gerenciamento de Problema de TIC:** Prática responsável por reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes, por meio da identificação de causas-raiz e da gestão de erros conhecidos. Visa restaurar os serviços de forma sustentável, evitando recorrências e apoiando a melhoria contínua.

**Incidente:** Qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI. A identificação e a resolução rápida dos incidentes são essenciais para manter a continuidade dos negócios e a satisfação dos usuários.

**Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa de um problema geralmente não é conhecida no momento em que o registro é criado, sendo o Processo de Gerenciamento de Problema o responsável pela investigação e identificação da causa para evitar recorrências.

**Solução de Contorno (Workaround):** Método provisório aplicado para restaurar temporariamente o serviço ou minimizar o impacto de um incidente, sem necessariamente resolver a causa raiz.

## I - REGRAS GERAIS

O Processo de Gerenciamento de Problema da STI deve ser conduzido conforme as diretrizes estabelecidas neste documento, garantindo padronização, rastreabilidade e alinhamento com os demais processos de ITSM em vigor.

### 1. Registro de Problema

Todo problema identificado deverá ser formalmente registrado no sistema de gerenciamento de serviços de TIC. O registro inicial deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Descrição sumária e técnica do problema;
- Mensagens de erro apresentadas, se houver;
- Sintomas observados pelos usuários ou pela equipe técnica;
- Serviço de TIC impactado;
- Histórico de recorrência do problema;
- Referência a incidentes relacionados ou abertos anteriormente;
- Identificação da unidade organizacional afetada.

### 2. Classificação por Impacto

O impacto representa a extensão do prejuízo causado à organização em decorrência do problema identificado. Sua avaliação deve considerar os efeitos sobre a continuidade dos serviços, a criticidade da unidade afetada e os riscos institucionais envolvidos. A classificação deve seguir os critérios abaixo:

Impacto	Descrição
Extensivo/Difundido	Interrupção total de um ou mais serviços essenciais, afetando amplamente a organização e/ou gerando risco de danos ao erário.
Significativo/Grande	Comprometimento - total ou parcial - de serviços utilizados por uma ou mais unidades, com prejuízo direto ao funcionamento de áreas operacionais.
Médio	Afeta parcialmente atividades de trabalho em uma ou mais unidades organizacionais, comprometendo o desempenho da operação de um ou mais serviços.
Baixo	Incidência localizada e de baixo impacto sobre usuários individuais ou grupos pequenos, não comprometendo o desempenho ou a continuidade da operação de um ou mais serviços.

### 3. Classificação por Urgência

A urgência refere-se à frequência com que os incidentes relacionados ao problema ocorrem, indicando a necessidade de tratamento imediato para evitar novas interrupções. Deve ser classificada conforme a tabela a seguir:

Urgência	Descrição
<b>Crítico</b>	Incidentes ocorrem com frequência mínima de tempo.
<b>Alto</b>	Incidentes ocorrem com frequência diária.
<b>Média</b>	Incidentes ocorrem com frequência semanal.
<b>Baixa</b>	Incidentes ocorrem com frequência mensal.

### 4. Definição da Prioridade

A prioridade do problema é determinada pela combinação dos níveis de impacto e urgência, conforme matriz a seguir:

Matriz de Prioridade				
Impacto	Urgência			
	1 - Crítico	2 - Alto	3 - Média	4 - Baixa
1 - Extensivo/Difundido	Crítica	Crítica	Alta	Média
2 - Significativo/Grande	Crítica	Alta	Alta	Média
3 - Moderado/Limitado	Alta	Média	Média	Baixa
4 - Menor/Localizado	Média	Baixa	Baixa	Baixa

## II - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. A seguir, são apresentadas as políticas que regem a execução do Processo de Gerenciamento de Problema na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

### 1. Escopo do Processo de Gerenciamento de Problema

1.1 Descrição: Todo problema identificado no ambiente de TIC sob responsabilidade da STI deve ser tratado conforme as etapas do Processo de Gerenciamento de Problemas, abrangendo sua identificação, análise, registro, resolução e prevenção. O escopo inclui todos os itens de configuração (ICs), como hardware, software, redes, sistemas, serviços e demais componentes da infraestrutura tecnológica.

### 1.2 Razão:

- Promover uma abordagem abrangente e estruturada para o tratamento de problemas em toda a infraestrutura de TIC;
- Viabilizar a identificação proativa e a resolução eficaz de problemas recorrentes; e
- Minimizar riscos operacionais e impactos adversos decorrentes de problemas não controlados.

### 1.3 Benefícios:

- Maior controle sobre os problemas que afetam os serviços de TIC;
- Otimização do tempo de resposta e eficiência na atuação da equipe técnica; e
- Redução da recorrência de incidentes e aumento da disponibilidade dos serviços.

## 2. Análise de Causa Raiz

2.1 Descrição: Todo problema registrado no Processo de Gerenciamento de Problema deve ser submetido a uma análise de causa raiz, com o objetivo de identificar as origens fundamentais que levaram à sua ocorrência. A equipe responsável pelo processo deve conduzir investigações estruturadas e detalhadas, visando compreender e eliminar as causas subjacentes, de forma a prevenir a recorrência de incidentes relacionados.

### 2.2 Razão:

- Evitar a recorrência de problemas por meio da identificação e tratamento de suas causas fundamentais;
- Contribuir para a melhoria contínua dos serviços de TIC, promovendo maior eficiência operacional; e
- Aprimorar a qualidade dos serviços prestados, eliminando causas raiz até então desconhecidas.

### 2.3 Benefícios:

- Redução da reincidência de incidentes associados a problemas previamente identificados;
- Aumento da estabilidade e da confiabilidade dos serviços de TIC; e
- Implementação de ações preventivas mais eficazes.

## 3. Os registros dos problemas e dos incidentes por eles causados devem ser vinculados

3.1 Descrição: Um problema pode originar um ou mais incidentes. Nesses casos, os registros dos incidentes devem ser formalmente vinculados ao registro do problema correspondente. Não é permitido o cancelamento dos incidentes relacionados enquanto o problema não for resolvido de forma definitiva. Dessa forma, todos os incidentes permanecerão abertos até a completa eliminação da causa raiz. Todo

registro de problema (PBI) deve estar vinculado a, no mínimo, um incidente (INC) relacionado.

### 3.2 Razão:

- Os incidentes relacionados a um problema evidenciam sua abrangência, frequência e comportamento;
- A vinculação entre problema e incidentes facilita a identificação da causa raiz e contribui para uma análise mais precisa; e
- A correlação entre causa e efeito fortalece o processo de resolução, promovendo maior entendimento do cenário técnico envolvido.

### 3.3 Benefícios:

- Quantificação objetiva dos incidentes decorrentes de um mesmo problema;
- Identificação da urgência e prioridade no tratamento do problema;
- Mapeamento dos itens de configuração (ICs) impactados;
- Maior precisão na identificação de padrões de recorrência e comportamento do problema; e
- Consolidação de conhecimento técnico e organizacional durante o tratamento, contribuindo para ações futuras mais eficazes.

## 4. Proatividade na identificação do problema

4.1 Descrição: Os profissionais envolvidos na operação e gestão dos serviços de TIC devem ser incentivados a atuar de forma proativa na identificação de problemas, antecipando falhas com base em sua experiência, histórico de ocorrências e análise contínua de indicadores de desempenho. A observação sistemática do comportamento dos Itens de Configuração (ICs) e dos serviços prestados possibilita detectar anomalias, padrões irregulares e oportunidades de melhoria antes que causem impactos significativos.

### 4.2 Razão:

- A antecipação de problemas antes de sua manifestação efetiva é essencial para preservar a continuidade e a qualidade dos serviços de TIC; e
- A atuação proativa reduz o tempo de indisponibilidade e os custos relacionados à resolução de falhas recorrentes.

### 4.3 Benefícios:

- Melhoria da percepção dos usuários quanto à confiabilidade e qualidade dos serviços oferecidos;
- Aumento da estabilidade na sustentação dos serviços de TIC; e
- Fortalecimento da cultura de prevenção e da prática contínua de melhoria de processos.

## 5. Priorização e Categorização de Problemas

5.1 Descrição: Todo problema identificado no âmbito do Processo de Gerenciamento de Problema deve ser obrigatoriamente categorizado e priorizado com base em critérios previamente estabelecidos. A categorização consiste na classificação do problema conforme sua natureza (ex.: infraestrutura, sistemas, segurança da informação, entre outros), enquanto a priorização determina a ordem de tratamento, de acordo com a combinação dos níveis de impacto e urgência, conforme definido na matriz de priorização do processo.

### 5.2 Razão:

- Assegurar uma abordagem sistemática, transparente e consistente na gestão de problemas;
- Direcionar adequadamente os recursos disponíveis, considerando a criticidade das ocorrências; e
- Otimizar a capacidade de resposta das equipes técnicas, com foco na resolução das situações mais relevantes.

### 5.3 Benefícios:

- Atendimento mais ágil e eficaz, compatível com a gravidade e o contexto de cada problema;
- Foco estratégico na resolução de problemas com maior potencial de impacto nos serviços; e
- Melhoria contínua na qualidade, disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC prestados à organização.

## III - CICLO DE VIDA DO PROBLEMA

O ciclo de vida do problema representa os estados pelos quais um registro de problema (PBI) pode transitar ao longo do seu tratamento, conforme definido no sistema de registro e controle de chamados adotado no âmbito da STI. Cada status indica o estágio atual do problema no fluxo de trabalho.

Status	Descrição
<b>Rascunho</b>	Estado inicial, no qual o número do chamado é gerado para o registro do problema (PBI).
<b>Sob análise</b>	Utilizado logo após a criação do PBI, enquanto as informações iniciais estão sendo enriquecidas e validadas.
<b>Designado</b>	Aplicado quando o problema é direcionado para outra equipe ou grupo de suporte responsável pela continuidade da tratativa.

<b>Sob investigação</b>	Status mantido enquanto o problema está em análise para identificação da causa raiz, podendo envolver múltiplos profissionais ou áreas.
<b>Pendente</b>	Utilizado quando não é possível prosseguir com a investigação, em razão de dependência externa (como terceiros, fornecedores ou informações críticas).
<b>Concluído</b>	Aplicado após a finalização da análise de causa raiz, com registro dos resultados obtidos e das ações recomendadas.
<b>Fechado</b>	Status atribuído automaticamente após 15 (quinze) dias corridos no status “Concluído”. Após essa transição, o PBI não poderá mais ser reaberto.
<b>Cancelado</b>	Utilizado quando o problema for identificado como improcedente, duplicado ou aberto de forma inadequada.

### Motivos de Conclusão do Problema

Ao alterar o status do problema para “Concluído”, deve-se obrigatoriamente selecionar o motivo correspondente, conforme abaixo:

- **Banco de Dados de Soluções:** Quando a resolução do problema já está disponível na base de conhecimento institucional.
- **Erro Conhecido:** Quando um problema cuja causa raiz já é conhecida mas que ainda não tem solução ou então um problema que está em fase de tratamento. O problema existe, já foi aberto e está sendo tratado, mas alguém o reporta novamente. (PKE).
- **Insolúvel:** Quando, após a investigação, a causa raiz não puder ser identificada ou tratada com os recursos disponíveis.
- **Solicitação de Melhoria:** Não será utilizado neste processo. Problemas com esse perfil devem ser cancelados e encaminhados como demandas específicas para processos de Melhoria Contínua ou Gerenciamento de Mudança.

**Importante:**

- Após 15 (quinze) dias corridos no status “Concluído”, o PBI será automaticamente movido para o status “Fechado”, não sendo possível reabri-lo posteriormente.

## IV - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. Análise de Desempenho: O desempenho do Processo de Gerenciamento de Problema será avaliado utilizando o Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC, assegurando que o processo esteja alinhado com os objetivos e metas estabelecidos.

**2. Indicadores de Desempenho:** Indicadores específicos serão utilizados pelos gestores para monitorar a eficácia do processo e realizar ajustes conforme necessário, promovendo a melhoria contínua e a otimização dos serviços prestados.

**3. Relatórios de Desempenho:**

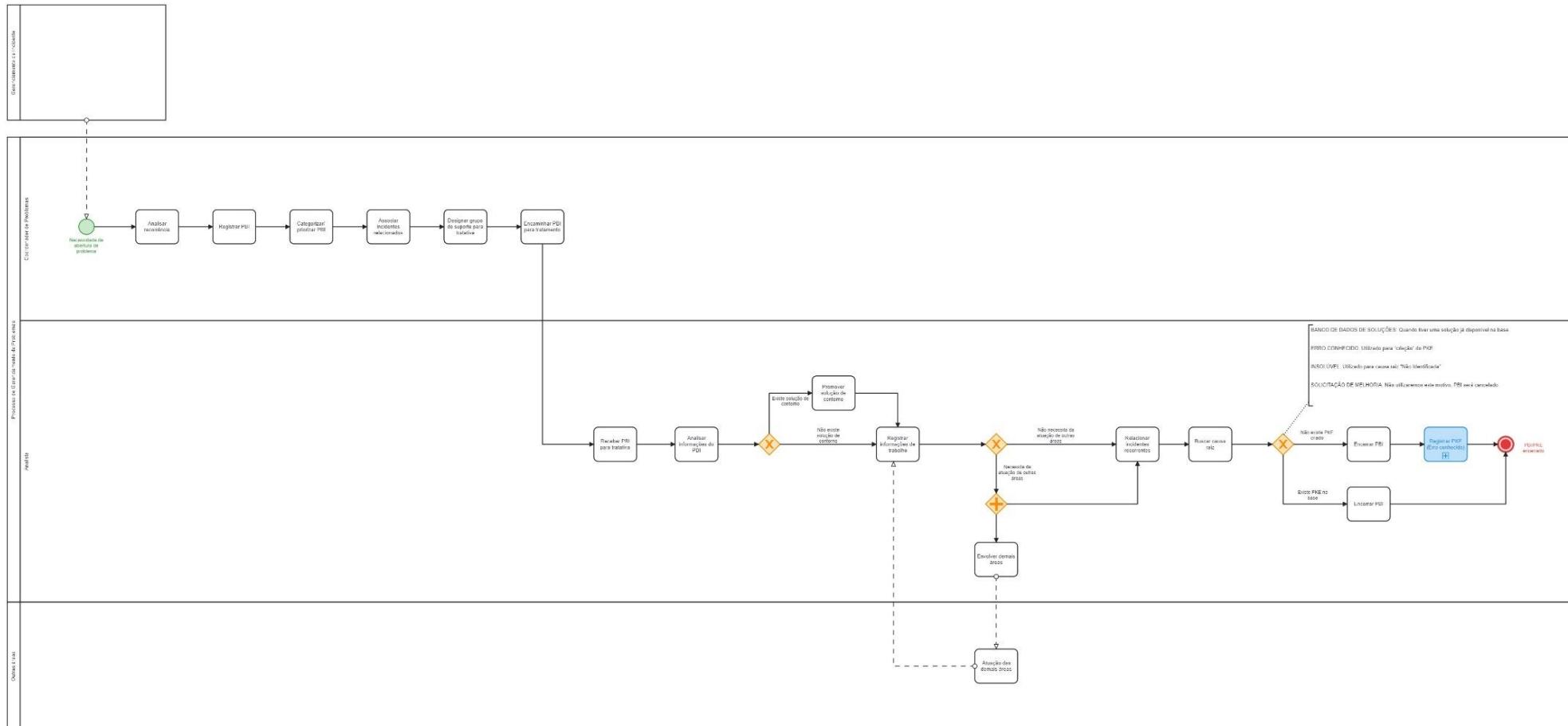
- Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e
- Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do processo.

**Considerações Importantes:**

- Feedback: As equipes envolvidas receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- Relatórios Gerenciais: Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- Distribuição dos Relatórios: Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em todas as etapas do gerenciamento de problema.

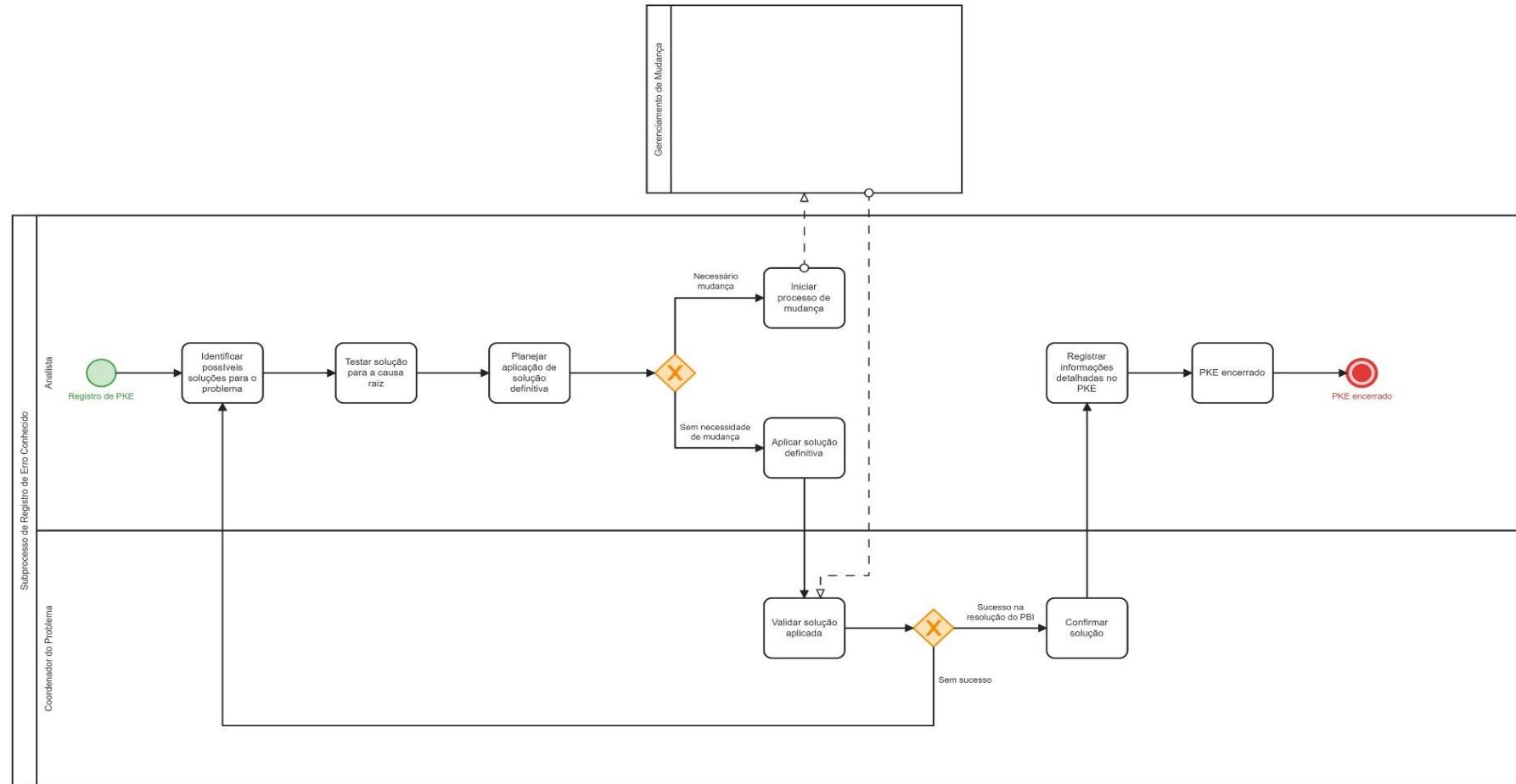
## V - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

### Fluxo do Gerenciamento de Problema



## VI - FLUXO DO SUBPROCESSO DE ERRO CONHECIDO

### Link do subprocesso de Erro Conhecido



## VII - ATIVIDADES DO PROCESSO

### Analisar recorrência

Quando identificada a recorrência de incidentes relacionados a um mesmo serviço, item de configuração ou causa provável, o Coordenador de Problemas assume a responsabilidade de conduzir uma análise aprofundada. Essa atividade envolve a investigação estruturada das possíveis causas raízes, com o objetivo de eliminar de forma definitiva os fatores que originam os incidentes.

Além da resolução imediata, busca-se a implementação de medidas corretivas e preventivas que evitem a repetição da falha. Essa abordagem proativa contribui para o fortalecimento da resiliência da infraestrutura tecnológica e para a continuidade operacional dos serviços, promovendo maior estabilidade, confiabilidade e eficiência nos ambientes sob gestão da STI.

### Registrar PBI

Após confirmada a recorrência de incidentes e a necessidade de investigação estruturada, o Coordenador de Problemas deve proceder ao registro formal do problema (PBI) no sistema de gerenciamento de serviços. Esse registro deve conter, de forma clara e detalhada, todas as informações relevantes levantadas durante a análise preliminar.

Entre os dados a serem documentados estão: evidências coletadas, descrição do comportamento do problema, classificação e categorização, itens de configuração envolvidos, ferramentas utilizadas, sequência de eventos, interlocuções com outras áreas, hipóteses levantadas, responsáveis designados e aprovações necessárias.

Esse registro constitui a base para a continuidade da investigação, possibilita rastreabilidade durante todo o ciclo de vida do problema e subsidia a elaboração de soluções definitivas. Além disso, é essencial para a melhoria contínua do processo, o compartilhamento de conhecimento e a preservação da integridade dos serviços de TIC.

### Categorizar/priorizar PBI

A categorização do problema deve estar alinhada à categorização utilizada nos incidentes que ele visa tratar, garantindo coerência no relacionamento entre os registros. Essa correspondência facilita a identificação de soluções previamente documentadas, otimizando a atuação do Gerenciamento de Incidentes e permitindo a correlação direta entre problemas e seus incidentes associados.

Além disso, a categorização adequada contribui para o encaminhamento do problema ao grupo de suporte mais apropriado, conforme a especialização técnica exigida. A priorização, por sua vez, deve considerar os critérios de impacto e urgência definidos no processo, orientando a ordem de tratamento com base na criticidade do problema para os serviços de TIC.

### **Associar incidentes relacionados**

Após a categorização e priorização do PBI, o Coordenador de Problemas deve identificar com precisão todos os incidentes correlacionados e vinculá-los formalmente ao PBI correspondente no sistema de registro.

É fundamental que esses incidentes não sejam cancelados. Devem permanecer com o status “Pendente”, utilizando o motivo apropriado para registrar a relação com o problema. Essa vinculação permite rastrear a origem comum dos incidentes, preservar a integridade do histórico e viabilizar uma análise integrada.

A prática de associação entre problemas e seus incidentes relacionados fortalece a abordagem proativa na gestão de serviços, facilita a identificação de padrões recorrentes e contribui para a construção de uma base de conhecimento institucional eficaz.

### **Designar ao grupo de suporte para tratativa**

Após a associação dos incidentes relacionados, o PBI deve ser formalmente designado ao grupo de suporte técnico mais apropriado. Essa designação direcionada garante que o PBI seja tratado por profissionais com o conhecimento e a especialização adequados, otimizando a análise, reduzindo o tempo de resolução e assegurando maior assertividade na identificação da causa raiz.

O correto encaminhamento do PBI é essencial para o andamento eficiente do processo de Gerenciamento de Problemas, contribuindo para a qualidade dos serviços e para a mitigação de falhas recorrentes.

### **Receber PBI para tratativa**

Ao receber um PBI para tratativa, a equipe de suporte responsável deve, inicialmente, compreender o escopo, o contexto e os requisitos do problema registrado. É necessário confirmar a designação correta, validar as informações disponíveis, estabelecer prioridades internas e planejar a abordagem técnica mais adequada para a investigação e resolução.

Durante esse processo, a equipe deve manter comunicação ativa com as partes interessadas, registrar todas as ações executadas, atualizações relevantes e decisões tomadas, garantindo a rastreabilidade do tratamento. A execução das ações planejadas deve seguir os padrões técnicos e operacionais definidos, respeitando os prazos e os critérios de qualidade estabelecidos.

### **Analizar informações do PBI**

Após o recebimento do PBI, o especialista designado deve iniciar o processo de investigação técnica do problema. Essa etapa envolve a análise minuciosa de todas as informações disponíveis, incluindo o histórico de incidentes relacionados, eventos correlatos, mudanças recentes, liberações aplicadas, sintomas reportados e diagnósticos preliminares.

Com base nesses elementos, o analista deve levantar hipóteses sobre as causas possíveis, realizar testes com base na causa mais provável e validar tecnicamente os resultados obtidos. Durante essa análise, também é fundamental verificar a existência de uma solução de contorno viável que possa ser aplicada temporariamente, caso a resolução definitiva ainda dependa de etapas posteriores.

### **Promover solução de contorno**

Uma vez identificada a viabilidade de uma solução de contorno, o especialista responsável deve aplicá-la com o objetivo de mitigar os efeitos do problema e restabelecer a operação normal dos serviços afetados, de forma rápida e eficaz.

Trata-se de uma medida provisória, adotada enquanto a investigação da causa raiz é concluída ou a solução definitiva é desenvolvida. A aplicação da solução de contorno visa reduzir o impacto sobre os usuários, manter a continuidade operacional e preservar os níveis mínimos de qualidade dos serviços, contribuindo para a estabilidade do ambiente e a satisfação do cliente interno.

### **Registrar informações de trabalho**

Independentemente da identificação de uma solução de contorno, todas as ações executadas durante a análise e o tratamento do problema devem ser devidamente registradas no PBI. Esse registro deve incluir os procedimentos adotados, as evidências coletadas, os resultados obtidos e qualquer decisão técnica tomada.

Nesse momento, a equipe responsável também deve avaliar a necessidade de escalonamento do PBI, seja para níveis superiores de suporte, seja para áreas técnicas especializadas, a fim de garantir a continuidade da investigação e a adoção das medidas corretivas adequadas. A rastreabilidade das ações é fundamental para a governança do processo e para a melhoria contínua da gestão de problemas.

### **Envolver demais áreas**

Quando identificada a necessidade de participação de outras áreas ou equipes técnicas especializadas, o especialista deve identificar corretamente o grupo de suporte mais apropriado e realizar o encaminhamento do PBI de forma adequada, conforme os fluxos estabelecidos.

Após a intervenção da equipe designada, é imprescindível que todas as informações de trabalho sejam registradas de forma completa e precisa no PBI. Em seguida, o problema deve ser reanalisado para verificar a eficácia da ação executada e a necessidade de novas tratativas.

Paralelamente, o especialista deve atualizar o relacionamento com os incidentes recorrentes vinculados ao problema, caso ainda não tenham sido devidamente associados, garantindo a rastreabilidade e a abrangência do tratamento.

### **Relacionar incidentes recorrentes**

Caso sejam identificados novos incidentes relacionados a um PBI criado, o especialista deverá fazer o relacionamento desses incidentes ao PBI correspondente no sistema de gerenciamento de serviços.

É fundamental destacar que tais incidentes não devem ser cancelados. Devem permanecer no status “Pendente”, com a devida justificativa registrada por meio do motivo de status apropriado, garantindo a rastreabilidade e a correta associação entre causa e efeitos. Essa prática fortalece a visibilidade do impacto do problema e contribui para uma análise mais abrangente e eficaz.

### **Buscar causa raiz**

Após o devido registro das informações no PBI e o relacionamento dos incidentes associados, o especialista deve realizar a análise técnica para identificar a causa raiz do problema. Essa investigação deve ser conduzida de forma estruturada, com base nas evidências disponíveis, dados históricos, comportamentos do ambiente e outros elementos relevantes.

Concluída a análise, é necessário verificar a existência de um PKE (Problema Conhecido) previamente registrado. Caso não haja, deve-se avaliar a necessidade de sua criação, conforme os critérios estabelecidos no processo, garantindo que o conhecimento seja formalmente documentado e compartilhado.

### **Encerrar PBI**

Realizada a busca da causa raiz, o especialista deve verificar se há um PKE (Erro Conhecido) criado. Se afirmativo, deverá encerrar o PBI, utilizando o motivo “Banco de Dados de Soluções”. Caso não exista nenhum PKE criado, procede-se com o encerramento do PBI, selecionando o motivo “Erro Conhecido”. Neste caso, é iniciado o subprocesso de registrar PKE.

### **VII.1 - Subprocesso de Erro Conhecido**

#### **Identificar possíveis soluções para o problema**

Concluída a análise da causa raiz do PBI, é necessário identificar as possíveis soluções para sua correção definitiva.

#### **Testar solução para a causa raiz**

Após a identificação de uma possível solução vinculada à causa raiz do problema, o especialista deve realizar sua execução de forma controlada, em ambiente adequado e conforme os procedimentos técnicos estabelecidos.

### **Planejar aplicação de solução definitiva**

Após a validação da eficácia da solução proposta, o especialista deve elaborar um plano detalhado para a aplicação da solução definitiva. Esse plano deve contemplar o escopo da implementação, cronograma de execução, alocação de recursos, definição dos responsáveis, plano de comunicação, testes de validação e procedimentos de contingência, com o objetivo de garantir uma implantação segura, controlada e com o mínimo de impacto nos serviços.

Caso a aplicação da solução exija alterações no ambiente de TIC, o especialista deverá iniciar, de forma paralela, o Processo de Gerenciamento de Mudança, conforme os critérios estabelecidos. Se não houver necessidade de mudança formal, a solução poderá ser aplicada diretamente.

Em ambos os casos, o plano e a execução estarão sujeitos à validação do Coordenador de Problemas, que será responsável por autorizar a continuidade do tratamento conforme as boas práticas e diretrizes do processo.

### **Validar solução aplicada**

Após a execução da solução definitiva, o Coordenador de Problemas deve realizar a validação formal da ação implementada. Essa etapa inclui a revisão dos critérios de sucesso previamente definidos, análise da documentação gerada, verificação da conformidade técnica da solução, avaliação de eventuais impactos residuais e comunicação com as partes interessadas envolvidas no processo.

Com base nessa análise, o Coordenador decidirá pela aprovação da solução aplicada, caso esteja em conformidade com os requisitos do processo. Caso contrário, o PBI será devolvido ao especialista para reavaliação e ajustes necessários, mantendo a rastreabilidade e a integridade do tratamento do problema.

### **Confirmar solução**

Uma vez validada a solução e constatada sua eficácia na resolução do problema, o Coordenador de Problemas deve proceder à confirmação formal. Essa etapa envolve a revisão dos resultados obtidos, a realização de testes finais (quando aplicável) e a verificação do atendimento integral aos critérios de resolução previamente definidos.

A confirmação assegura que o problema foi adequadamente tratado e que não há impactos residuais ou riscos não mitigados. Esta atividade representa o encerramento técnico do tratamento do problema e reforça a efetividade do Processo de Gerenciamento de Problema no fortalecimento da estabilidade e da confiabilidade dos serviços de TIC.

### **Registrar informações detalhadas no PKE**

Concluída a aplicação da solução definitiva, o especialista deve registrar, de forma abrangente e precisa, todas as informações relevantes no Erro Conhecido (PKE). Essa documentação deve incluir a descrição do problema, a causa raiz identificada, os sintomas observados, os itens de

configuração envolvidos, a solução de contorno (se houver), a solução definitiva aplicada e quaisquer observações adicionais relevantes.

O registro detalhado no PKE é essencial para a criação e manutenção de uma base de conhecimento estruturada, que permita o reaproveitamento das informações no tratamento de problemas futuros semelhantes. Essa prática contribui para a agilidade na resolução de incidentes, a padronização das ações técnicas e o aprimoramento contínuo do Processo de Gerenciamento de Problema.

### **Encerrar PKE**

Após o registro completo de todas as informações pertinentes no Problema Conhecido (PKE), o especialista deve proceder ao seu encerramento formal. Essa ação indica que o problema foi devidamente tratado, que a causa raiz foi identificada e resolvida, e que toda a documentação necessária foi devidamente concluída.

O encerramento do PKE representa a finalização do subprocesso de Erro Conhecido, confirmando que não são necessárias novas ações ou intervenções. Essa etapa contribui para a integridade da base de conhecimento e reforça a efetividade do Processo de Gerenciamento de Problema como instrumento de prevenção e melhoria contínua dos serviços de TIC.

## CONCLUSÃO

Este documento estabelece e formaliza o Processo de Gerenciamento de Problema no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), tornando-se, a partir de sua aprovação, uma referência normativa essencial para as atividades relacionadas ao suporte e à gestão dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Seu propósito é contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados, por meio da identificação, análise, documentação e resolução eficaz de problemas, alinhando a atuação da STI às melhores práticas de mercado e às necessidades institucionais. A adoção sistemática deste processo visa assegurar maior eficiência operacional, qualidade nos atendimentos e valor agregado aos usuários e áreas atendidas pela STI.