



Diretrizes para Processo de Gerenciamento de Problema

Subsecretaria de
Tecnologia da
Informação

SGG
Secretaria-Geral
de Governo

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

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 oportuna 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
Crítico	Incidentes ocorrem com frequência mínima de tempo.
Alto	Incidentes ocorrem com frequência diária.
Média	Incidentes ocorrem com frequência semanal.
Baixa	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
Rascunho	Estado inicial, no qual o número do chamado é gerado para o registro do problema (PBI).
Sob análise	Utilizado logo após a criação do PBI, enquanto as informações iniciais estão sendo enriquecidas e validadas.
Designado	Aplicado quando o problema é direcionado para outra equipe ou grupo de suporte responsável pela continuidade da tratativa.

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

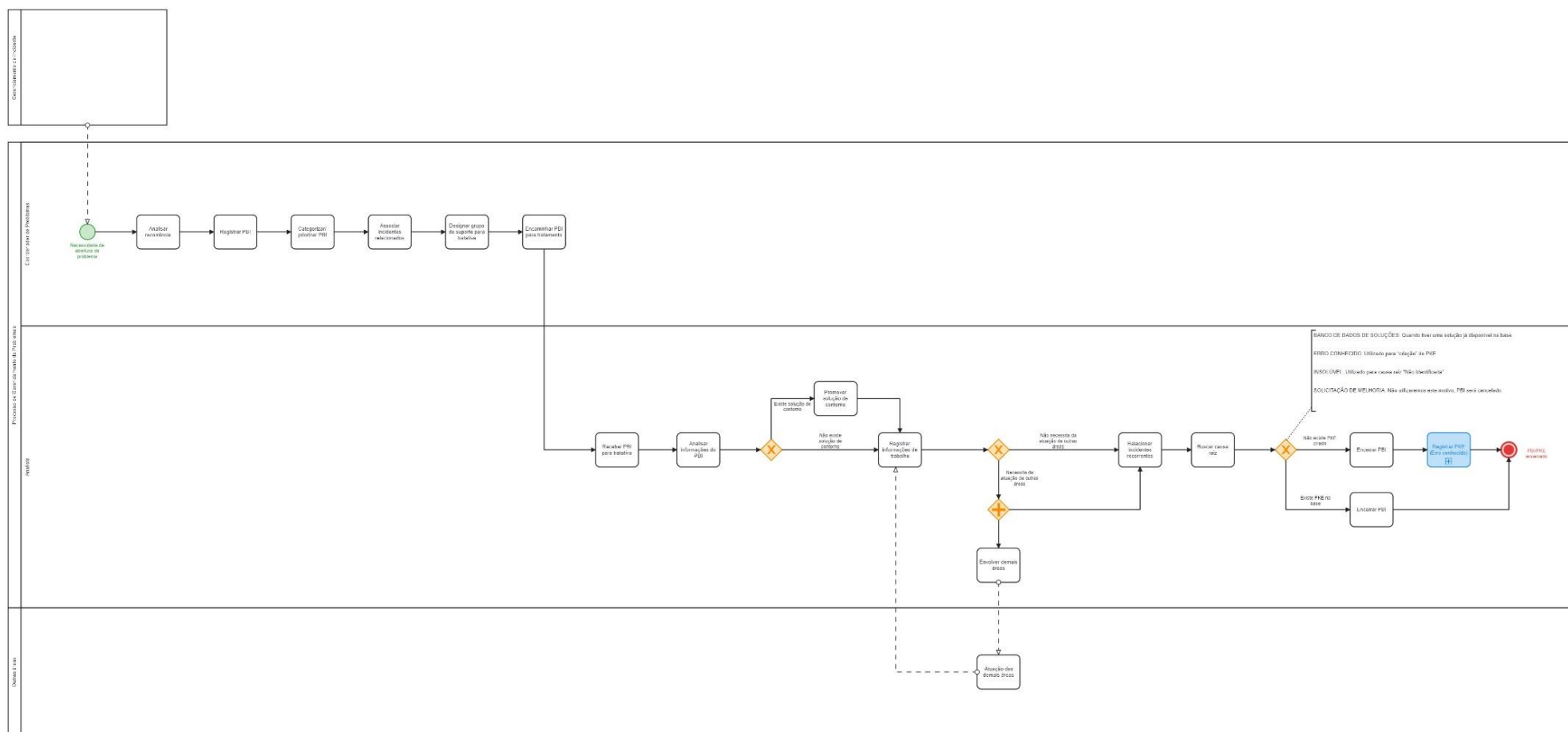
- Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e
- Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do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

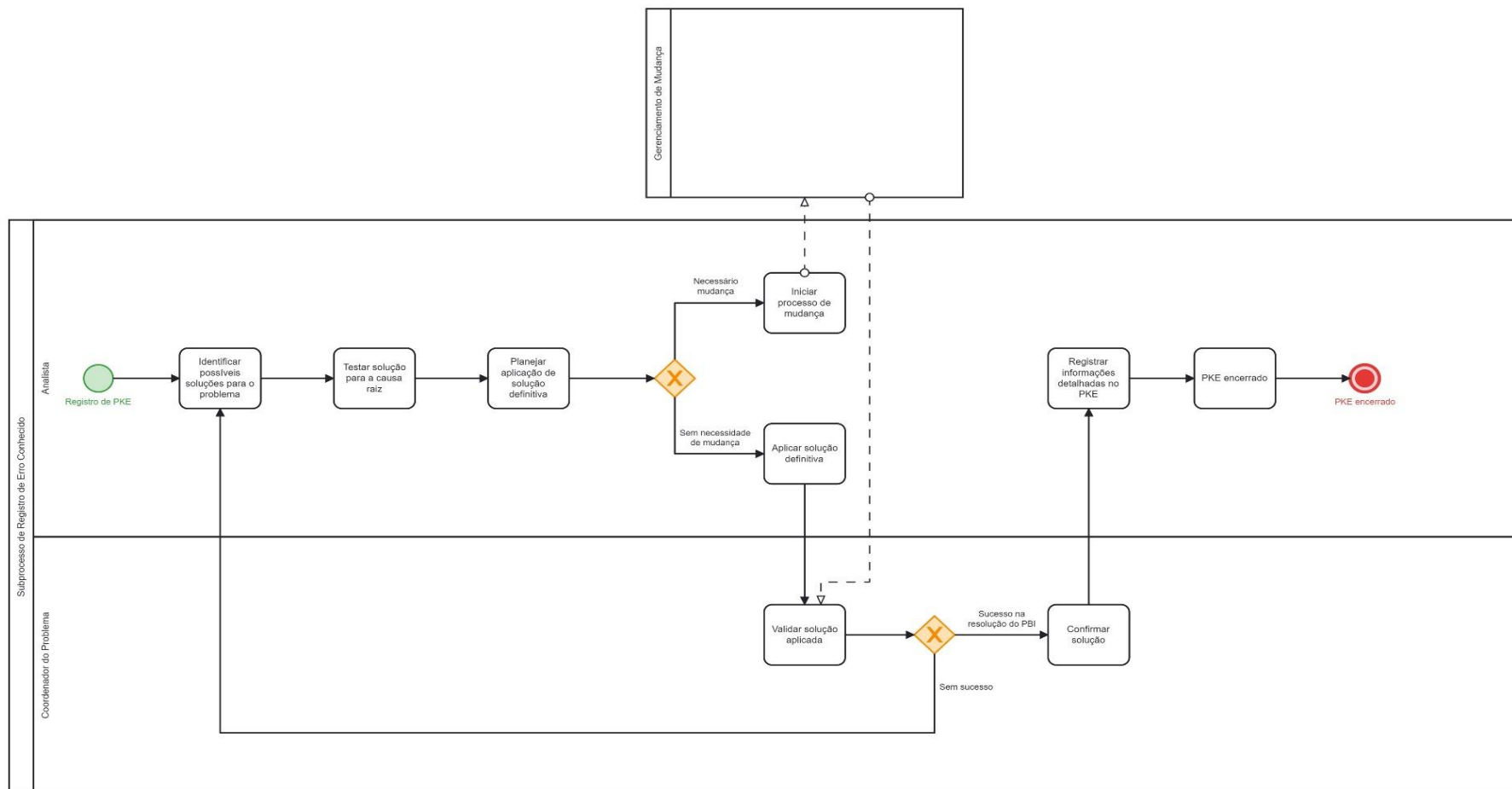
V - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

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.

Analisar 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.