



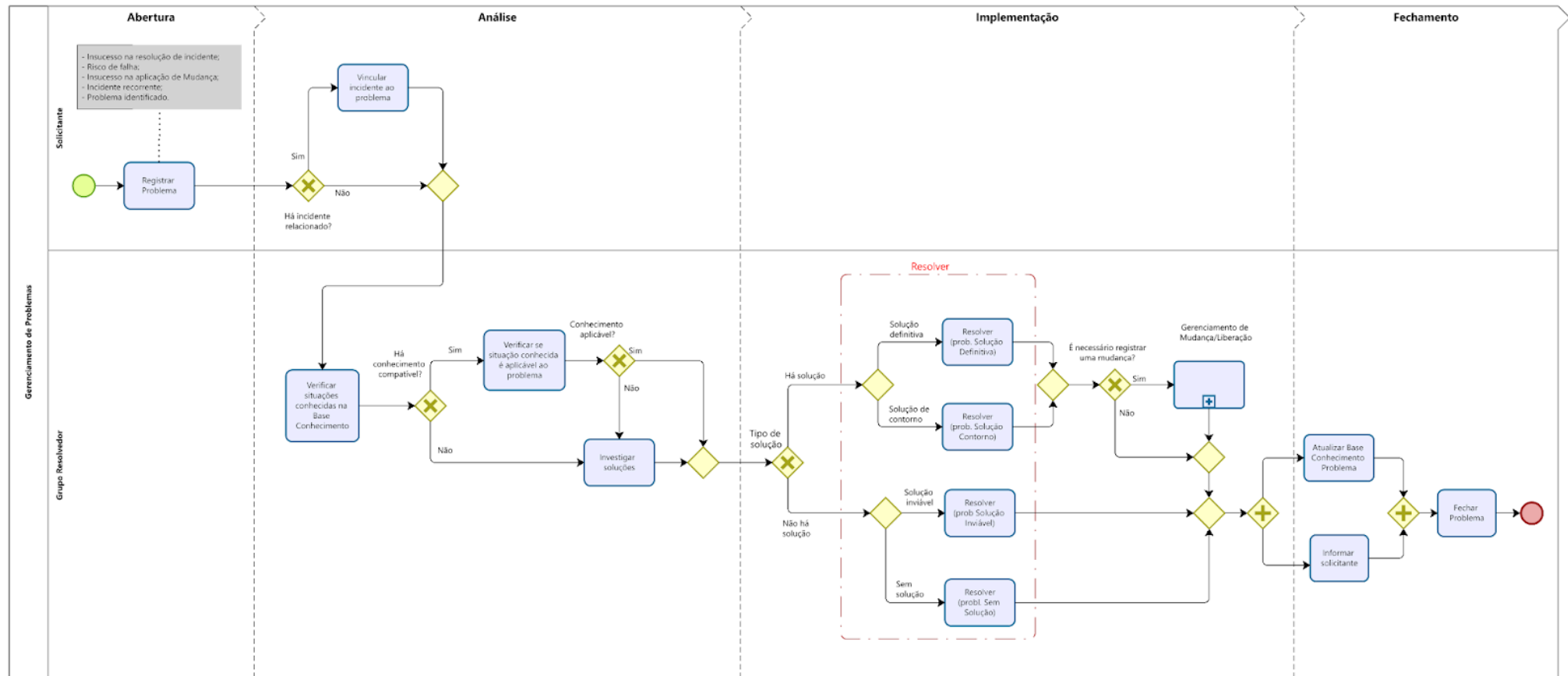
**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

# **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

**DESENHO DO PROCESSO**  
**DEFINIÇÕES**  
**DESCRIÇÃO DAS ETAPAS**



## DESENHO DO PROCESSO





**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

## **CONTROLE DE VERSÕES**

<b>Versão e data</b>	<b>Alterações</b>
2.0 - outubro/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões”</li><li>• Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas”</li><li>• Modificação de ferramentas</li><li>• Alinhamento à Resolução CSJT 397/2024 (PGSERV-TIC)</li><li>• Atualização de tarefas e do desenho do processo</li><li>• Ajuste no nome das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)</li></ul>

## **DEFINIÇÕES**

<b>Objetivo do Processo</b>
Prevenir a ocorrência de novos incidentes e a recorrência de problemas, identificando e resolvendo as causas raiz que causam falhas e interrupções nos serviços

<b>Responsável pelo Processo</b>
CSTIC: Coordenadoria de Serviços de TIC, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Inovação do Tribunal (SGTI)

<b>Papéis</b>	
Solicitante	Usuário pertencente à SGTI que identificou uma situação de não conformidade em relação aos serviços ou ativos do Tribunal e que necessita ser investigada através do registro de um problema
Grupo Resolvedor	Equipes da SGTI que atuam na investigação de um problema

<b>Termos / Artefatos</b>	
Incidente	Configura um incidente, uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da sua qualidade.
Problema	Segundo o ITIL, Problema é a causa raiz de um ou mais incidentes. Uma vez que as linhas de escalonamento são ativadas e nenhuma solução é disponibilizada, é possível que seja necessária a abertura de um problema para áreas específicas investigarem a solução.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

Base de Conhecimento	Local de armazenamento dos conhecimentos acumulados sobre os assuntos pertinentes aos serviços e ativos de TIC. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes e problemas.
Mudança	Acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração que possam afetar serviços de TIC.

Ferramentas	
Ferramenta de Service Desk	Ferramenta de gestão utilizada pela Central de Serviços de TIC e demais colaboradores da SGTI - Qualitor.

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo	
Resolução CSJT 397/2024	Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau (PGSERV-TIC).
Resolução CNJ 370/2021	Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
ITIL	ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI, com objetivo de otimizar a entrega de valor aos clientes e garantir a eficiência operacional da organização.

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Quantidade de problemas ainda não fechados	Quantidade de problemas abertos há mais de 6 meses e ainda não fechados	quadrimestral

Controle de execução do processo		
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



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

## **DESCRIÇÃO DAS TAREFAS**

<b>Registrar problema</b>		
<b>Descrição</b>	Ocorre quando um usuário pertencente à SGTI identifica uma situação de erro nos serviços ou ativos de TIC que precisa ter a causa investigada.	
<b>Papéis</b>	Solicitante	
<b>Entradas</b>	Necessidade de investigação de um problema	
<b>Saídas</b>	Problema registrado	
<b>Atividades</b>	Detectar	Detectar a necessidade de abertura de um problema
	Registrar	Registrar o problema
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

<b>Vincular incidente ao problema</b>		
<b>Descrição</b>	Caso o problema seja provocado pelo atendimento ao chamado de um ou mais incidentes, é necessário vincular os chamados de incidente ao problema.	
<b>Papéis</b>	Solicitante	
<b>Entradas</b>	Problema registrado	
<b>Saídas</b>	Incidente(s) vinculado(s) ao problema	
<b>Atividades</b>	Analisar	Analisar necessidade de vincular incidente(s) ao problema
	Vincular	Vincular incidente(s) ao problema
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

<b>Verificar situações conhecidas na base de conhecimento</b>		
<b>Descrição</b>	A primeira etapa na investigação do problema é tentar identificar possíveis soluções através da pesquisa na base de conhecimentos da SGTI.	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Entradas</b>	Problema registrado	
<b>Saídas</b>	Há conhecimento compatível na base de conhecimento ou Não há conhecimento compatível na base de conhecimento	
<b>Atividades</b>	Verificar	Verificar a base de conhecimento
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

Verificar se situação conhecida é aplicável ao problema		
<b>Descrição</b>	Caso seja identificada uma situação de possível solução do problema, constante da base de conhecimento, deve-se analisar para assegurar que a mesma é aplicável ao problema.	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Entradas</b>	Há conhecimento compatível na base de conhecimento	
<b>Saídas</b>	Há conhecimento aplicável na base de conhecimento ou Não há conhecimento aplicável na base de conhecimento	
<b>Atividades</b>	Analisar	Analisar a situação identificada na base de conhecimento
	Definir	Definir se a situação é aplicável ao problema
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

Investigar soluções		
<b>Descrição</b>	Etapa realizada quando a análise da base de conhecimento não foi bem sucedida.	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Entradas</b>	Não há conhecimento compatível na base de conhecimento ou Não há conhecimento aplicável na base de conhecimento	
<b>Saídas</b>	Investigação concluída	
<b>Atividades</b>	Investigar	Investigar soluções para o problema

Resolver		
<b>Descrição</b>	Essa etapa consiste em finalizar a investigação do problema, seja ela bem sucedida ou não.	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Entradas</b>	Há conhecimento aplicável na base de conhecimento ou Investigação concluída	
<b>Saídas</b>	Problema encerrado	
<b>Atividades</b>	Analisar	Analisar o problema e identificar as seguintes situações: problema resolvido com uma solução definitiva; problema resolvido com uma solução de contorno; problema resolvido com uma solução inviável; problema resolvido sem uma solução
	Registrar	Registrar no problema qual o tipo de solução foi identificada
	Encerrar	Encerrar o problema
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

Atualizar base de conhecimento		
<b>Descrição</b>	Concluída a investigação do problema, deve-se analisar a necessidade de atualização da base de conhecimento, independente do tipo de solução alcançado (solução definitiva, solução de contorno, solução inviável ou sem solução).	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Entradas</b>	Problema encerrado	
<b>Saídas</b>	Base de conhecimento atualizada	
<b>Atividades</b>	Analisar	Analisar a necessidade de atualização da base de conhecimento
	Atualizar	Atualizar a base de conhecimento
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

Informar solicitante		
<b>Descrição</b>	Concluído todo o processo de atualização sobre o problema, deve-se informar o solicitante sobre o resultado final obtido.	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Entradas</b>	Problema encerrado	
<b>Saídas</b>	Solicitante informado	
<b>Atividades</b>	Informar	Informar o solicitante sobre o resultado final da atuação sobre o problema
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

Fechar problema		
<b>Descrição</b>	Fechamento definitivo do problema.	
<b>Papéis</b>	Grupo Resolvedor	
<b>Considerações importantes</b>	O problema será fechado se o solicitante confirmar o fechamento ou após 7 dias do encerramento do problema	
<b>Entradas</b>	Problema encerrado e Solicitante informado	
<b>Saídas</b>	Problema fechado	
<b>Atividades</b>	Fechar	Fechar o formulário do problema
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	