



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Histórico de versões

ID	Data	Descrição	Responsável
1.0	18/07/2023	Criação do documento	Roselmiriam Rodrigues dos Santos



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

1. **Objetivos:**

Este documento tem por objetivos estabelecer o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC no âmbito do Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais (TJMMG), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para administrar o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços de TIC.

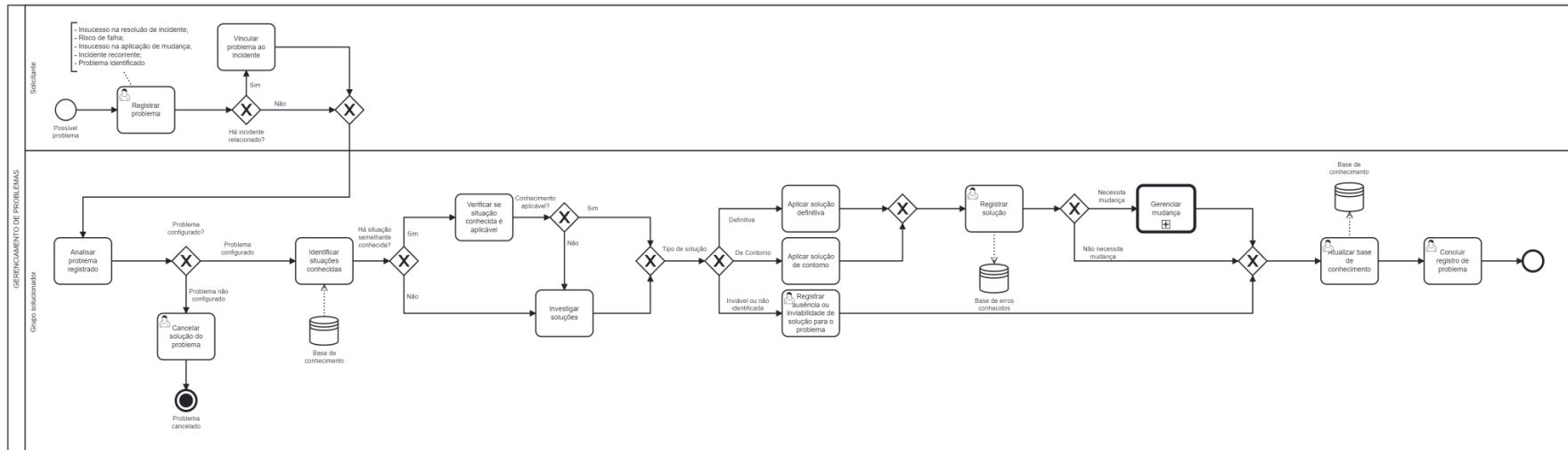
Com isso, espera-se que o documento se constitua em instrumento para prevenir a ocorrência de incidentes e problemas, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

2. **Aplicabilidade**

O processo estabelecido neste documento aplica-se aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJMMG.

3. **Fluxos**

3.1. [Gerenciamento de Problemas](#)



4. Descrição das atividades do processo

Atividade	Registrar problema
Responsável	Solicitante
Entradas	Problema identificado proveniente de: - Insucesso na resolução de incidente; - Risco de falha; - Insucesso na aplicação de mudança; - Incidente recorrente; - Problema identificado
Procedimentos	Registrar problema no sistema
Saídas	Problema registrado



Fork	Há incidente relacionado? Sim
Responsável	Solicitante
Entradas	Problema registrado
Procedimentos	Verificar se há algum incidente relacionado ao problema registrado
Saídas	Relacionamento de Incidente ao problema verificado

Atividade	Vincular problema ao incidente
Responsável	Solicitante
Entradas	Problema registrado
Procedimentos	Vincular o incidente associado ao problema
Saídas	Problema registrado com incidente associado

Fork	Há incidente relacionado? Não
Responsável	Solicitante
Entradas	Problema registrado
Procedimentos	Verificar se há algum incidente relacionado ao problema registrado
Saídas	Relacionamento de Incidente ao problema verificado



Atividade	Analisar problema registrado
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Problema registrado
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se preenche requisitos para configurar problema
Saídas	Problema analisado

Fork	Problema configurado? Não
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Problema analisado
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se preenche requisitos para configurar problema
Saídas	Situação apresentada não configura problema

Atividade	Cancelar solução do problema
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Situação apresentada não configurada como problema
Procedimentos	Registrar o cancelamento do problema no sistema
Saídas	Registro de problema cancelado



Fork	Problema configurado? Sim
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Problema analisado
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se preenche requisitos para configurar problema
Saídas	Situação apresentada configura problema

Atividade	Identificar situações conhecidas
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Problema configurado Base de conhecimento
Procedimentos	Verificar na base de conhecimento se há registro de situação semelhante ao problema apresentado
Saídas	Situações semelhantes pesquisadas na base de conhecimento

Fork	Há situação semelhante conhecida? Sim
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Situações semelhantes pesquisadas na base de conhecimento
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se há na base de conhecimento situação semelhante
Saídas	Ausência de situação semelhante ao problema registrado na base de conhecimento



Atividade	Verificar se situação conhecida é aplicável
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Situações semelhantes identificada na base de conhecimento
Procedimentos	Verificar se a situação conhecida é aplicável ao problema registrado
Saídas	Situação semelhante ao problema registrado analisada

Fork	Conhecimento aplicável? Sim
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Situação semelhante ao problema registrado analisada
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se o conhecimento constante da base pode ser aplicado ao problema registrado
Saídas	Possibilidade de aplicação do conhecimento constante da base ao problema registrado

Fork	Conhecimento aplicável? Não
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Situação semelhante ao problema registrado analisada
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se o conhecimento constante da base pode ser aplicado ao problema registrado
Saídas	Ausência de aplicabilidade do conhecimento constante da base ao problema registrado



Fork	Há situação semelhante conhecida? Não
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Situações semelhantes pesquisadas na base de conhecimento
Procedimentos	Analisar problema registrado Verificar se há na base de conhecimento situação semelhante
Saídas	Ausência de situação semelhante ao problema registrado constante da base de conhecimento

Atividade	Investigar soluções
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Ausência de aplicabilidade do conhecimento constante da base ao problema registrado Ausência de situação semelhante ao problema registrado constante da base de conhecimento
Procedimentos	Estudar o problema e identificar possíveis soluções
Saídas	Possíveis soluções para o problema identificadas

Fork	Tipo de solução/Definitiva
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Possibilidade de aplicação do conhecimento constante da base ao problema registrado Possíveis soluções para o problema identificadas
Procedimentos	Identificar solução a ser aplicada ao problema registrado



Saídas	Solução definitiva para o problema identificada
--------	---

Atividade	Aplicar solução definitiva
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Solução definitiva para o problema identificada
Procedimentos	Implementar ações necessárias à solução definitiva do problema
Saídas	Solução definitiva aplicada

Fork	Tipo de solução/De Contorno
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Possibilidade de aplicação do conhecimento constante da base ao problema registrado Possíveis soluções para o problema identificadas
Procedimentos	Identificar solução a ser aplicada ao problema registrado
Saídas	Solução de contorno para o problema identificada

Atividade	Aplicar solução de contorno
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Solução de contorno para o problema identificada
Procedimentos	Implementar ações necessárias à solução temporária do problema



Saídas	Solução de contorno aplicada
--------	------------------------------

Fork	Tipo de solução/Inviável ou não identificada
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Possibilidade de aplicação do conhecimento constante da base ao problema registrado Possíveis soluções para o problema identificadas
Procedimentos	Identificar ausência ou inviabilidade de solução a ser aplicada ao problema registrado
Saídas	Ausência ou inviabilidade de solução a ser aplicada ao problema registrado

Atividade	Registrar ausência ou inviabilidade de solução para o problema
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Ausência ou inviabilidade de solução a ser aplicada ao problema registrado
Procedimentos	Registrar ausência ou inviabilidade de solução para o problema
Saídas	Ausência ou inviabilidade de solução a ser aplicada ao problema registrada

Atividade	Registrar solução
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Solução definitiva aplicada Solução de contorno aplicada
Procedimentos	Registrar no sistema a solução aplicada



Saídas	Registro no sistema da solução aplicada
--------	---

Fork	Necessita mudança
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Solução registrada no sistema
Procedimentos	Verificar, a partir da solução registrada, se haverá necessidade de mudança
Saídas	Necessidade de mudança identificada

Subprocesso	Gerenciar mudança
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Necessidade de mudança identificada
Procedimentos	Vide fluxo <i>Gerenciar mudança</i>
Saídas	Mudança processada

Fork	Não necessita mudança
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Solução registrada no sistema
Procedimentos	Verificar, a partir da solução registrada, se haverá necessidade de mudança
Saídas	Necessidade de mudança não identificada



Atividade	Atualizar base de conhecimento
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Ausência ou inviabilidade de solução a ser aplicada ao problema registrada Mudança processada Necessidade de mudança não identificada
Procedimentos	Inserir informações sobre o problema e a solução aplicada no sistema e na base de conhecimento
Saídas	Base de conhecimento atualizada

Atividade	Concluir registro de problema
Responsável	Grupo solucionador
Entradas	Base de conhecimento atualizada
Procedimentos	Registrar a conclusão do registro do problema no sistema
Saídas	Registro de problema concluído