



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
ASSESSORIA ESPECIAL DO DIRETOR-GERAL

PORTARIA Nº 079, DE 12 DE ABRIL DE 2016.

*Estabelece o processo de
Gerenciamento de Problemas
e dá outras providências.*

O DIRETOR GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Problemas no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Art. 2º Para efeito desta Portaria considera-se:

- I - Gerenciamento de Problemas – processo cujo propósito é gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas.
- II - Problema - é causa de um ou mais incidentes;
- III - Erro conhecido - é um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas;
- IV - Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) - é um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos.

Art. 3º Definir os seguintes objetivos do processo de Gerenciamento de Problemas:

- I - Prevenir problemas e incidentes resultantes de uma ocorrência;
- II - Eliminar incidentes recorrentes;
- III - Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos.

Art. 4º Estabelecer as políticas para o Gerenciamento de Problemas:

- I - Todo incidente que não possuir sua causa raiz identificada através do processo de Gerenciamento de Incidentes deve obrigatoriamente gerar um registro de problema;

- II - O(s) registro(s) de incidente(s) que acarretar (em) na abertura de um registro de problema deve(m) ser associado(s) ao registro do problema até que o mesmo seja fechado. No caso da aplicação de uma solução de contorno aceitável pelo usuário, o registro de incidente será encerrado e o registro de problema continuará aberto até a definição se haverá ou não uma solução definitiva para o mesmo;
- III - Os incidentes recorrentes deverão ser vinculados ao(s) Problema(s) aberto na ferramenta;
- IV - Todos os Problemas identificados deverão ser registrados na ferramenta;
- V - Poderão ser registrados problemas provindos de incidentes ou sem vínculos com incidentes, como os resultantes da gestão proativa de problemas;
- VI - Problemas que exigirem mudança em um item de configuração devem ser resolvidos mediante uma requisição de mudança;
- VII - Erros conhecidos devem ser registrados no BDEC – Banco de Dados de Erros Conhecidos;
- VIII - Informações atualizadas sobre erros conhecidos e resoluções de problemas devem ser fornecidas ao processo de gerenciamento de incidentes e requisições de serviços;
- IX - A eficácia da resolução do problema deve ser monitorada, analisada criticamente e reportada.

Art. 5º Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Problemas, o qual será exercido pelo titular da Coordenadoria de Suporte e Voto Informatizado, e atribuir-lhe as seguintes competências:

- I - Assegurar que o processo é realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e que atende aos objetivos do processo;
- II - Assegurar a criação de modelos de problemas;
- III - Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;
- IV - Assegurar que a documentação do processo está disponível e atualizada;
- V - Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;
- VI - Auditar periodicamente o processo;
- VII - Comunicar informações ou alterações no processo;
- VIII - Fornecer recursos para suportar as atividades;
- IX - Assegurar que o pessoal está capacitado para seus papéis no processo;
- X - Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 6º Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Problemas, o qual será exercido pelo Chefe da Seção de Atendimento à Secretaria (SESEC), no que tange aos problemas relacionados a infraestrutura de TI da sede do TRE-BA e pelo Chefe da Seção de Atendimento aos Cartórios Eleitorais (SECAE), no que tange aos problemas relacionados a infraestrutura de TI dos Cartórios Eleitorais, atribuindo-lhes as seguintes competências:

- I - Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II - Planejar e coordenar todas as atividades do projeto, em conjunto com o Dono do processo;
- III - Assegurar que todas as atividades são realizadas conforme requeridas;
- IV - Designar pessoas para papéis requeridos;
- V - Gerenciar recursos atribuídos ao processo;

- VI - Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII - Realizar melhorias na implementação do processo;
- VIII - Tomar decisão de buscar ou não uma solução definitiva para o problema.

Art. 7º Definir atividades-chave do processo de Gerenciamento de Problemas:

- I - Detecção de problema;
- II - Registro de problema;
- III - Classificação de problema;
- IV - Priorização de problema;
- V - Investigação e diagnóstico de problema;
- VI - Descoberta de solução de contorno;
- VII - Criação de registro de erro conhecido;
- VIII - Solução de problema;
- IX - Encerramento de problema.

§1º A atividade de Detecção de problema consiste na detecção da causa de um ou mais incidentes e na realização de atividades visando a melhoria da qualidade de um serviço.

§2º O Registro de problema visa ao registro por completo de todos os detalhes do problema.

§3º A Categorização de problema é usada para identificar o tipo de problema e ajudar a analisar tendências.

§4º A Priorização de problema será feita com base no impacto e urgência do mesmo, classificado em alto, médio e baixo, conforme matriz “impacto x urgência”.

§5º A Investigação e diagnóstico de problema tem por objetivo tentar identificar a causa raiz de um incidente.

§6º A Descoberta de solução de contorno visa a identificação de solução para os incidentes causados por problemas.

§7º A Criação de registro de erro conhecido é realizada para permitir a solução mais rápida de novos incidentes com mesma causa.

§8º A Solução de problema consiste na remoção da causa raiz dos incidentes.

§9º O Encerramento de problema é o encerramento formal do problema após a aplicação da resolução final.

Art. 8º O desempenho do processo de gerenciamento de problemas será medido mensalmente como base nos fatores críticos de sucesso e seus respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

- I - Minimizar o impacto para o negócio de erros que não podem ser evitados;
- II - Manter a qualidade dos serviços de tecnologia da informação por meio da eliminação de incidentes recorrentes;
- III - Fornecer de forma geral qualidade e profissionalismo nas atividades de tratamento de problemas e manter a confiança do negócio sobre as habilidades de TI.

Art. 9º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Portaria n.º 230/2014.

Salvador, 12 de abril de 2016.

RAIMUNDO VIEIRA
Diretor-Geral