

PROBLEMAS DE TIC

Processos de TIC

Data: 28/06/2019

Versão 1.2

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná**Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira****1º VICE-PRESIDENTE****Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura****2º VICE-PRESIDENTE****Desembargador José Laurindo de Souza Netto****CORREGEDOR-GERAL****Desembargador José Augusto Gomes Aniceto****CORREGEDOR****Desembargador Mario Helton Jorge****SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA****Maria Alice de Carvalho Panizzi****SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA****Juliana Moreno Dias Paredes****SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea****DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO****Nelson Joaquim Santos****EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO****Alexandre Sypniewski Sbalqueiro
Alessio Roman Junior
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki
Daniel Targa Dias Anastacio
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Pablo Tavares
Tatiane Luiz Gomes da Silva****COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)****Danilo Kovalechyn
Fábio de Araújo
Fábio Luís Bruch
Jean Paul Bonneville
Luiz Fernando Moletta Alves
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Maria Esther Aguirra de Moraes
Nelson Joaquim Santos
Rafael Coninck Teigão
Rolf Mertens Junior**

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 20 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

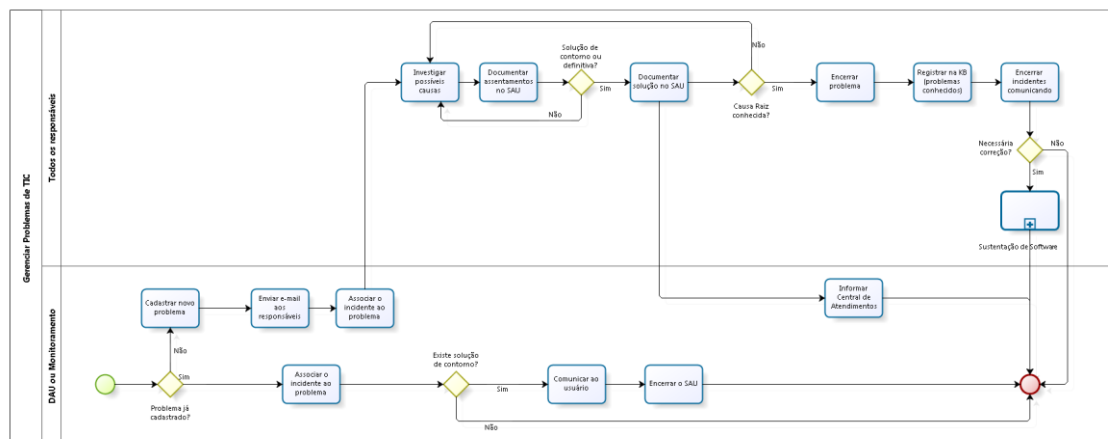
DOCUMENTO			
Descrição	Documento de Processo de TIC para o fluxo de Gerenciamento de Problemas de TIC no DTIC.		
Objetivo	Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para o Gerenciamento de Problemas de TIC no DTIC do TJPR.		
Responsável	Marcio Mortensen Wanderley	Divisão	Assessoria Técnica
Criado em	15/02/2017	Revisão	Anual

VERSIONAMENTOS			
Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	15/02/2017	Equipe Governança de TIC	Criação e Revisão do Documento
1.1	07/02/2019	Equipe Governança de TIC	Atualização da Cúpula Diretiva
1.2	28/06/2019	Equipe Governança de TIC	Atualizado Logotipo TJPR conforme Resolução TJPR 227/2019

Sumário

1	GERENCIAR PROBLEMAS DE TIC	5
1.1	Diagrama do Processo.....	5
1.2	Descrição das Atividades.....	6
1.2.1	Cadastrar novo problema	6
1.2.2	Associar o incidente ao problema.....	7
1.2.3	Comunicar ao usuário	8
1.2.4	Encerrar o SAU	9
1.2.5	Enviar e-mail aos responsáveis	10
1.2.6	Associar o incidente ao problema.....	11
1.2.7	Investigar possíveis causas.....	12
1.2.8	Documentar assentamentos no SAU.....	13
1.2.9	Documentar solução no SAU	14
1.2.10	Informar Central de Atendimentos	15
1.2.11	Encerrar problema.....	16
1.2.12	Registrar na KB (problemas conhecidos)	17
1.2.13	Encerrar incidentes comunicando.....	18

Diagrama do Processo



Descrição das Atividades

Cadastrar novo problema

Objetivo:

- Atuação de todas as áreas para resolução de um problema responsável por grande impacto nos serviços.

Entradas:

- Incidentes cadastrados no sistema SAU com provável causa comum.

Descrição das Atividades:

- Registrar de maneira completa no sistema SAU os incidentes reportados.

Saídas:

- Registro de problema no sistema SAU.

Associar o incidente ao problema

Objetivo:

- Fornecer mais informações sobre o problema em questão e documentar seu impacto.

Entradas:

- Incidentes reportados por usuários e registrados no sistema SAU.

Descrição das Atividades:

- Ao registrar um incidente reportado por usuário, associá-lo ao problema já aberto na tela de cadastro.

Saídas:

- Incidentes registrados e associados ao problema.

Comunicar ao usuário

Objetivo:

- Informar ao usuário o procedimento a ser adotado.

Entradas:

- Chamado aberto no sistema SAU.

Descrição das Atividades:

- Havendo solução conhecida, informar ao usuário o procedimento adotado, caso contrário solicitar que aguarde.

Saídas:

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.

Encerrar o SAU

Objetivo:

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

Entradas:

- Atendimento aberto no sistema SAU.

Descrição das Atividades:

- Após associar o incidente ao problema em aberto, informar o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

Saídas:

- Atendimento concluído no sistema SAU.

Enviar e-mail aos responsáveis

Objetivo:

- Alertar todas as equipes de que há um novo problema.

Entradas:

- Abertura de um novo problema no SAU.

Descrição das Atividades:

- Sistema envia e-mail automaticamente a todos os responsáveis de todas as equipes, previamente cadastrados no SAU.

Saídas:

- E-mail aos responsáveis de todas as equipes.

Associar o incidente ao problema

Objetivo:

- Fornecer mais informações sobre o problema em questão e documentar seu impacto.

Entradas:

- Incidentes já registrados no sistema SAU.

Descrição das Atividades:

- Associar incidentes já registrados no SAU ao problema em questão.

Saídas:

- Incidentes registrados e associados ao problema.

Investigar possíveis causas

Objetivo:

- Tentar descobrir a causa raiz do problema.

Entradas:

- Problema registrado no SAU.

Descrição das Atividades:

- Utilizar os recursos disponíveis em sua área de atuação para tentar definir a causa raiz do problema registrado.

Saídas:

- Suspeita da causa raiz do problema.

Documentar assentamentos no SAU

Objetivo:

- Documentar a todos os responsáveis os procedimentos que estão sendo adotados.

Entradas:

- Procedimentos de testes ou sugestões.

Descrição das Atividades:

- Registrar no sistema SAU as sugestões ou os passos que estão sendo tomados na busca da solução do problema.

Saídas:

- Assentamento documentado no registro de problema no SAU.

Documentar solução no SAU

Objetivo:

- Apresentar a solução para todos os técnicos.

Entradas:

- Solução de contorno ou definitiva para os incidentes que geraram o problema.

Descrição das Atividades:

- Documentar no assentamento do registro de problema no SAU a solução, seja de contorno ou definitiva, que pode ser adotada pelos usuários para minimizar o impacto ou resolver os incidentes reportados que deram origem ao problema.

Saídas:

- Documentação da solução no registro de problema.

Informar Central de Atendimentos

Objetivo:

- Encerrar os novos incidentes imediatamente ao serem registrados.

Entradas:

- Solução documentada no registro de problemas.

Descrição das Atividades:

- Ao apresentar uma solução, mesmo que de contorno, aos usuários, os incidentes poderão ser concluídos já no momento da ligação do usuário. Entretanto, estes registros ainda deverão ser associados ao problema em questão.

Saídas:

- Chamado encerrado no sistema SAU com a solução apresentada.

Encerrar problema

Objetivo:

- Encerrar o problema tornando-o um "Erro conhecido".

Entradas:

- Causa raiz identificada e solução encontrada para o problema.

Descrição das Atividades:

- Confirmando o sucesso da solução adotada, o problema poderá ser encerrado, passando a se tornar um "Erro conhecido".

Saídas:

- Problema encerrado no sistema SAU.

Registrar na KB (problemas conhecidos)

Objetivo:

- Documentar e padronizar a solução adotada para o problema.

Entradas:

- Causa raiz identificada e solução encontrada para o problema.

Descrição das Atividades:

- Documentar a solução adotada e marcar a opção "Incluir na base de conhecimento" ao concluir problema.

Saídas:

- Registro inserido na Base de Conhecimentos para triagem e avaliação.

Encerrar incidentes comunicando

Objetivo:

- Encerrar os incidentes já abertos e associados ao problema.

Entradas:

- Solução documentada no registro de problemas.

Descrição das Atividades:

- Havendo uma solução, mesmo que de contorno, os incidentes poderão ser concluídos com a devida comunicação automática aos usuários.

Saídas:

- Chamados encerrados no sistema SAU com a solução apresentada.