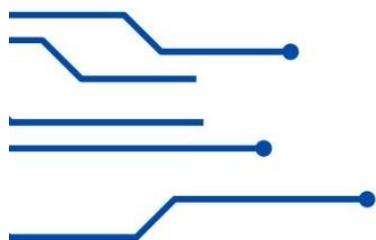


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DO ACRE

**PROCESSO DE
GERENCIAMENTO**

DE PROBLEMAS

2023



SECRETARIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO





Histórico de alterações

Documento	
Descrição	Processo de Gerenciamento de Problemas
Finalidade	Detalhar os papéis, responsabilidade, metas e atividades que compõem o processo de gerenciamento de disponibilidade relacionado à prestação de suporte técnico de tecnologia da informação pela Central de Serviços de TI do TRE-AC.
Unidade responsável	Secretaria de Tecnologia de Informação – STI
Publicação na internet	https://www.tre-ac.jus.br/institucional/planejamento-estrategico/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-tic

Versionamentos			
Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	28/07/2023	ASPGOVTI e GSTI	Criação do documento
1.1	14/08/2023	CGTIC e ACSEG	Validação da versão 1.0 e pequenas adaptações



Índice

1.	Introdução	4
1.1.	Referências	4
1.2.	Glossário	5
1.3.	Lista de siglas	6
2.	Processo de Gerenciamento de Problemas	7
2.1.	Fluxo	7
2.2.	Papéis e Responsabilidades.....	8
2.3.	Objetivos	9
2.4.	Entradas e Saídas	9
2.5.	Atividades do Processo	9
2.5.1.	Identificar e registrar incidente/problema	9
2.5.2.	Aprovar/rejeitar solução dada pelo Suporte Técnico	10
2.5.3.	Preencher pesquisa de satisfação	10
2.5.4.	Encaminhar chamado para o suporte técnico adequado.....	10
2.5.5.	Verificar no BDEC se há erros conhecidos	10
2.5.6.	Avaliar solução registrada no BDEC.....	10
2.5.7.	Avaliar se o problema é crítico	10
2.5.8.	Classificar o chamado técnico como problema crítico	11
2.5.9.	Notificar quando o problema impactar a continuidade do negócio	11
2.5.10.	Investigar a causa do problema	11
2.5.11.	Planejar e elaborar solução para o problema	11
2.5.12.	Analisar necessidade de mudança	11
2.5.13.	Requisitar mudança	11
2.5.14.	Aplicar solução	12
2.5.15.	Avaliar eficácia da solução	12
2.5.16.	Atualizar o BDEC com a solução dada ao problema.....	12
2.5.17.	Verificar se há incidentes relacionados abertos	12
2.5.18.	Solicitar resolução dos incidentes relacionados	12
2.5.19.	Encerrar formalmente o incidente/problema	12
2.6.	Indicadores de Desempenho.....	13
2.6.1.	Índice de problemas solucionados utilizando o BDEC.....	13
2.6.2.	Índice de incidência de problemas críticos	13
2.6.3.	Índice de problemas reclassificados	14
2.6.4.	Índice de soluções novas registradas no BDEC	14
2.7.	Periodicidade de Revisão	15



1. Introdução

Elaborado tomando como base as boas práticas descritas na ITIL v4, este documento tem por finalidade apresentar uma descrição detalhada do Processo de Gerenciamento de Problemas da Central de Serviços de TI do TRE-AC, descrevendo as atividades e processos de trabalho para todas as unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Além disso, descreve os requisitos funcionais necessários para apoiar a parametrização da Ferramenta de Gerenciamento de Processos de TI do TRE AC.

1.1. Referências

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI desenvolvida no final da década de 1980, na Inglaterra, pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office for Government Commerce). Em sua primeira versão, a biblioteca era composta por 31 volumes, cobrindo os principais aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).

Nos anos de 1990 passou a ser reconhecida como uma importante metodologia para o gerenciamento de serviços de TI, sendo gradualmente adotado como um padrão a ser seguido por empresas e organizações ao redor do mundo.

No início dos anos 2000 passou por sua primeira revisão, com o lançamento da versão 2, composta de 7 volumes, que se tornaria base para a norma BS 15000 (que atualmente é um anexo da norma ISO 20000).

A versão 3 foi lançada em 2007, consistindo em cinco volumes que continham vinte e seis processos e funções, arranjados sobre conceitos relacionados sobre a estrutura de ciclo de vida de serviços.

Em 2011 sofreu sua mais recente atualização. A versão 4, ou ITIL® 2011, é composta por 5 livros (Estratégia de Serviços, Desenho de Serviços, Transição de Serviços, Operação de Serviços e Melhoria Contínua de Serviços) cuja finalidade é promover a gestão com foco no usuário e na qualidade dos serviços de TI.

A ITIL v4 atua com estruturas de processos para a gestão de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional objetivando alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Juntamente com o COBIT, a ITIL tornou-se uma importante ferramenta para auxiliar as organizações a realizarem uma gestão eficiente dos serviços disponibilizados pela área de tecnologia da informação.



1.2. Glossário

Termos	Definição/Significado
Acordo de Nível de Serviço	Um acordo entre o provedor de serviço de TI e um usuário. Descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário. Um único acordo de nível de serviço pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos usuários.
Base de Dados de Erros Conhecidos	Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo gerenciamento de problema. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
Capacidade	O máximo rendimento que um item de configuração ou serviço de TI consegue fornecer de acordo com as metas de nível de serviço acordadas. Para alguns tipos de item de configuração, capacidade pode ser calculada como tamanho ou volume, por exemplo, uma unidade de disco.
Catálogo de Serviços	Uma base de dados ou documento estruturado com informação sobre todos os serviços de TI em produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é a única parte do portfólio de serviço visível aos usuários e é usado para suportar a entrega de serviços de TI.
Chamado Técnico	Registro no sistema de gerenciamento de serviços de TI (Service Desk) que requer tratamento. Um chamado pode ser um registro de incidente, uma solicitação de serviço, um registro de dúvida, uma solicitação de mudança ou um registro de problema.
Comitê Gestor de TI	Instância superior de tomada de decisões sobre questões relacionadas à tecnologia da informação, no TRE-AC. O Comitê é constituído pelos titulares da Secretaria de Tecnologia da Informação, da Coordenadoria de Soluções Corporativas e da Coordenadoria de Infraestrutura.
Demanda	Equivalente a uma requisição de serviço. Representa uma solicitação de usuário para informação, aconselhamento, para uma mudança padrão ou acesso a um serviço de TI.
Grupo Solucionador	Equivalente a um grupo de suporte especializado. Um grupo de pessoas com habilidades técnicas específicas que é acionado para resolver um chamado relativo ao seu campo de conhecimento.
Implantação	A atividade responsável pela movimentação e instalação de novos hardwares, softwares, documentação e processos no ambiente de produção.



Processo de Gerenciamento de Problemas

Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Item de Configuração	Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Itens de configuração devem estar sob o controle do processo de Gerenciamento de Mudanças. Tais itens tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais como processos e acordos de nível de serviço.
Liberação	Uma coleção de hardware, software, documentação, processos ou outros componentes necessários para implantar uma ou mais mudanças aprovadas. O conteúdo de cada liberação é gerenciado, testado e implantado como uma entidade única.
Plano de Capacidade	O plano de capacidade é um documento utilizado para gerenciar os recursos e habilidades necessárias para entrega de serviços de TI. O plano contém cenários para diferentes previsões das demandas de negócio e opções de custo para entrega das metas de nível de serviço acordadas.
Plano de Continuidade	Um plano que define as etapas necessárias para recuperar os processos de negócio, logo após um incidente de disponibilidade de grande proporção, e que deve definir como e quando ele será acionado, os atores envolvidos e a forma de comunicação necessária.
Problema	Causa ou possível causa de um ou mais incidentes.
Requisição de Mudança	Um pedido formal e detalhado, registrado em papel ou de forma eletrônica, para uma mudança a ser realizada.

Tabela 1 – Glossário

1.3. Lista de siglas

ANS	Acordo de Nível de Serviço.
ASPGOVTI	Assistência de Planejamento e Governança de TI
BDEC	Banco de Dados de Erros Conhecidos.
CIE	Coordenadoria de Infraestrutura
CGTIC	Comitê Gestor de TI do TRE-AC
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
RDM	Requisição de Mudança
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia de Informação.

Tabela 2 - Lista de siglas



2. Processo de Gerenciamento de Problemas

Em gerenciamento de serviços de TI um problema é definido como a causa raiz de um ou mais incidentes. Dessa forma, sempre que ocorrem incidentes é necessário realizar as ações necessárias para solucioná-lo de forma eficaz, reduzindo o tempo de inatividade e melhorando a satisfação do usuário. Para tanto, executa-se o Processo de Gerenciamento de Problemas que visa gerenciar todo o ciclo de vida dos problemas, desde sua identificação, documentação e tratamento para minimizar o impacto de incidentes e problemas garantindo a alta disponibilidade dos serviços e a continuidade do negócio.

2.1. Fluxo

O fluxo do Processo de Gerenciamento de Problemas está descrito na Figura 1, abaixo exibida.

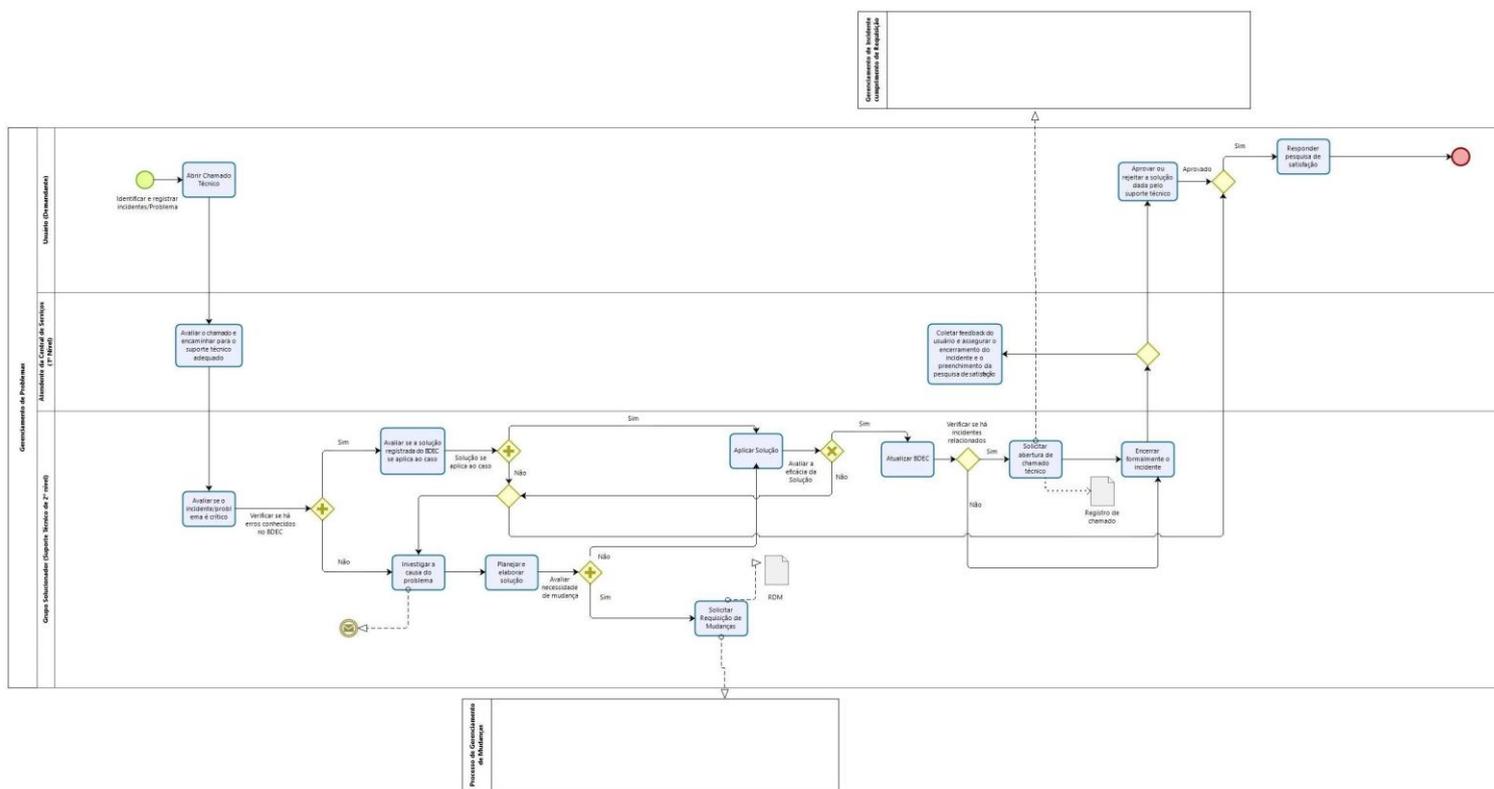


Figura 1 – Visão Geral do modelo do fluxo do processo de Gerenciamento de Problema



2.2. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidade
Usuário (demandante)	<ul style="list-style-type: none">▪ Identificar e registrar incidentes via sistema de chamados (GLPI) e/ou e-mail (4300@tre-ac.jus.br), para a abertura do respectivo ticket de suporte adequado.▪ Acompanhar a resolução do chamado técnico e o cumprimento do acordo de nível de serviço;▪ Aprovar ou rejeitar a solução dada pelo suporte técnico;▪ Preencher o formulário de pesquisa de satisfação do usuário.
Atendente da Central de Serviços (1º nível)	<ul style="list-style-type: none">▪ Encaminhar o chamado técnico para o grupo solucionador adequado;▪ Coletar feedback do usuário e assegurar o encerramento do incidente e o preenchimento da pesquisa de satisfação.
Grupo Solucionador (Suporte Técnico de 2º nível)	<ul style="list-style-type: none">▪ Manter atualizado o Banco de Dados de Erros Conhecidos – BDEC, registrando todos os erros conhecidos;▪ Planejar, executar e documentar as atividades do Processo de Gerenciamento de Problema a seu cargo;▪ Verificar no BDEC se há erros conhecidos para resolver determinado problema;▪ Avaliar se a solução registrada do BDEC se aplica ao caso;▪ Avaliar se o incidente/problema é crítico;▪ Classificar o chamado técnico como problema crítico;▪ Notificar às áreas impactadas quando o problema afetar a continuidade do negócio;▪ Investigar a causa do problema;▪ Planejar e elaborar solução para o problema;▪ Analisar necessidade de mudança;▪ Requisitar mudança;▪ Aplicar a solução (definitiva ou de contorno) encontrada para o problema;▪ Avaliar eficácia da solução aplicada;▪ Atualizar o BDEC, documentando a solução dada ao problema;▪ Verificar se há incidentes relacionados abertos;▪ Solicitar resolução dos incidentes relacionados;▪ Encerrar formalmente o incidente/problema.
Supervisor da Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none">▪ Emitir relatórios gerenciais;▪ Calcular os indicadores de desempenho do processo.

Tabela 3 – Papéis e responsabilidades



2.3. Objetivos

Os objetivos estabelecidos para o Processo de Gerenciamento de Problemas são:

- Minimizar o impacto e os efeitos adversos ao negócio do TRE-AC;
- Tratar incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura que afetam os ativos e serviços de TI;
- Prevenir a ocorrência de incidentes, problemas e erros mediante a realização de ações proativas;
- Manter a qualidade dos serviços de TI através da redução da quantidade de incidentes/problemas;

2.4. Entradas e Saídas

O Processo de Gerenciamento de Problemas requer as seguintes entradas:

- Registros detalhados dos incidentes/problemas;
- Informações sobre erros conhecidos (BDEC);
- Informações sobre itens de configuração;
- Informações de outros processos de gerenciamento de serviços de TI;
- Relatórios gerenciais e de monitoramento de ativos e serviços de TI.

Constituem-se saídas do Processo de Gerenciamento de Capacidade, após a execução do mesmo:

- Requisições de Mudança (RDM) para acionar o Processo de Gerenciamento de Mudança;
- Atualização do Banco de Dados de Erros Conhecidos;
- Registro de eventuais soluções de contorno;
- Relatórios gerenciais dos incidentes/problemas resolvidos.

2.5. Atividades do Processo

2.5.1. Identificar e registrar incidente/problema

A grande maioria dos registros de incidentes/problemas é realizada pelo próprio usuário do ativo/serviço. Dessa forma, cabe ao usuário (solicitante), sempre que identificar a ocorrência de um incidente/problema, efetuar a abertura de um chamado técnico para solicitar a devida correção. A abertura do respectivo chamado técnico é o que dá início ao processo de gerenciamento de problemas.



2.5.2. Aprovar/rejeitar solução dada pelo Suporte Técnico

Após a atuação do grupo solucionador, que fornecerá uma solução para o incidente/problema registrado, o usuário (solicitante) deverá efetuar a aprovação ou rejeição da solução apresentada. Essa aprovação/rejeição é realizada no próprio sistema de chamados (GLPI). Caso a solução dada não resolva o problema e o usuário a rejeite, o chamado técnico retornará ao grupo solucionador para que refaça os procedimentos e dê uma solução definitiva ou de contorno para a demanda.

2.5.3. Preencher pesquisa de satisfação

Caberá ao usuário (solicitante), uma vez solucionado o incidente/problema pelo grupo solucionador e aprovada a solução dada pelo suporte técnico, preencher o respectivo formulário de pesquisa de satisfação disponível no sistema de chamados (GLPI).

2.5.4. Encaminhar chamado para o suporte técnico adequado

Caso o chamado técnico tenha sido aberto por e-mail, caberá ao atendente da Central de Serviços (1º nível de suporte) avaliar a demanda e, após constatar que se trata de um incidente/problema, encaminhá-lo para o grupo solucionador (suporte técnico de 2º nível) adequado que fará a investigação e tratamento do incidente/problema.

2.5.5. Verificar no BDEC se há erros conhecidos

Caberá ao Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível), após análise do registro do incidente/problema, buscar no BDEC – Banco de Dados de Erros Conhecidos a existência de um erro conhecido e a solução dada ao mesmo.

2.5.6. Avaliar solução registrada no BDEC

Caso exista uma solução registrada no BDEC, o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá analisar a similaridade entre os problemas e verificar se a solução descrita no banco se aplica para o problema em questão. Caso positivo, deverá aplicar a solução proposta na tentativa de corrigir o problema.

2.5.7. Avaliar se o problema é crítico

O Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível), ao investigar o problema, deverá avaliar se se trata de um problema crítico que pode causar indisponibilidade parcial ou total em algum serviço da TI.



2.5.8. Classificar o chamado técnico como problema crítico

Caso a análise da atividade anterior indicar que se trata de um problema crítico, o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá classificar o chamado como “Problema Crítico” e enviar uma notificação/alerta, por e-mail, à área responsável pelo serviço.

2.5.9. Notificar quando o problema impactar a continuidade do negócio

Se houver possibilidade de o problema impactar a continuidade do negócio, o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá notificar imediatamente a área responsável pelo serviço em questão, informando sobre o ocorrido. O envio do alerta poderá ser feito através do GLPI ou por e-mail direto ao responsável da área.

2.5.10. Investigar a causa do problema

Caberá a o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá realizar uma investigação criteriosa objetivando identificar a(s) causa(s) do problema para subsidiar o planejamento e elaboração de uma solução definitiva ou, caso isto não seja possível no momento, uma solução de contorno que permita resolver paliativamente a questão.

2.5.11. Planejar e elaborar solução para o problema

O Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá, após concluir a fase de investigação e diagnóstico do problema, iniciar o planejamento e elaboração da solução permanente para o problema, efetuando toda a documentação necessária, ou, se não for possível uma solução definitiva, deverá planejar e elaborar uma solução de contorno.

2.5.12. Analisar necessidade de mudança

Caberá ao Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível), para a aplicação da solução proposta para o tratamento do problema, avaliar se é há necessidade de se realizar alguma mudança na infraestrutura de TI ou em algum serviço. Em caso positivo, deverá ser aberta uma Requisição de Mudança (RDM) para efetuar as mudanças necessárias.

2.5.13. Requisitar mudança

O Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível), caso constate que para solucionar o problema será necessário efetuar alguma mudança na infraestrutura ou em algum serviço de TI, deverá registrar por meio do preenchimento do formulário de requisição de mudança, no qual detalhará todo o problema, as possíveis causas e as justificativas para a mudança. O RDM aberto acionará o Processo de Gerenciamento de Mudança.



2.5.14. Aplicar solução

Caberá a o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível), após planejar, elaborar e verificar se a solução proposta pode efetivamente resolver o problema, implementar/aplicar a solução encontrada para resolução da questão.

2.5.15. Avaliar eficácia da solução

Uma vez aplicada as ações propostas para a resolução do problema, o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá avaliar a eficácia da solução dada ao problema, realizando testes e aferições objetivando constatar que a questão foi realmente resolvida.

2.5.16. Atualizar o BDEC com a solução dada ao problema

Caberá a o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível), após as fases de investigação e tratamentos dos erros, inclusive com a realização de testes de eficácia da solução proposta, deverá promover a atualização do BDEC registrando toda a documentação do erro/problema e da solução encontrada para resolver a demanda.

2.5.17. Verificar se há incidentes relacionados abertos

Após a aplicação da solução encontrada, testes de sua eficácia e atualização do BDEC, o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) fará a verificação, por meio do Sistema de Chamados (GLPI) se há incidentes abertos relacionados ao problema em questão.

2.5.18. Solicitar resolução dos incidentes relacionados

Caso seja constatado que há incidentes/problemas relacionados pendentes, o Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) deverá solicitar a resolução desses incidentes para que o serviço ou ativo de TI retorne de forma completa ao seu funcionamento normal. Caso os problemas relacionados tenham sido resolvidos com a solução aplicada, deverá ser notificada a área responsável para que encerre formalmente o chamado no GLPI.

2.5.19. Encerrar formalmente o incidente/problema

Concluídas todas as ações necessárias para a resolução dos problemas verificados, Grupo Solucionador (correspondente ao suporte técnico de 2º nível) providenciará o encerramento formal no chamado técnico no GLPI, para que o demandante possa avaliar se a solução dada resolveu efetivamente a questão e, em caso positivo, preencha a pesquisa de satisfação.



2.6. Indicadores de Desempenho

Para se aferir o desempenho e auxiliar na tomada de decisão foram definidos 4 (quatro) indicadores para o Processo de Gerenciamento de Problemas:

- **Índice de problemas solucionados utilizando o BDEC**, para se aferir o percentual de problemas identificados e registrados no Service Desk, no período, que foram solucionados a partir dos registros de soluções contidas no BDEC;
- **Índice de incidência de problemas críticos**, para se aferir o percentual de problemas críticos identificados e registrados no Service Desk no período.
- **Índice de problemas reclassificados**, para se aferir o percentual de problemas classificados erroneamente e que tiveram que ser reclassificados no sistema GLPI;
- **Índice de soluções novas registradas no BDEC**, para se aferir o percentual de problemas resolvidos que resultaram em novos registros no Banco de Erros Conhecidos;

2.6.1. Índice de problemas solucionados utilizando o BDEC

1	Tipo	Efetividade.	Polaridade	Quanto maior, melhor.
	O que mede	Mede o percentual de problemas identificados e registrados no Service Desk, no período, que foram solucionados a partir dos registros contidos no BDEC.		
	Para que medir	Para avaliar a efetividade das soluções registradas no Banco de Dados de Erros conhecidos.		
	Quem mede	Supervisor da Central de Serviços de TI.		
	Quando medir	Mensal.		
	Como medir	Fórmula: $IPSUBDEC = (QTCTP/QPSUBDEC) \times 100$, sendo: IPSUBDEC : Índice de problemas solucionados utilizando o BDEC; QTCTP : Quantidade total de chamados técnicos no período, classificados como problemas; QPSUBDEC : Quantidade de problemas solucionados utilizando o BDEC.		
	Onde obter as informações	Relatórios gerenciais.		

Tabela 4 – Índice de problemas solucionados utilizando o BDEC

2.6.2. Índice de incidência de problemas críticos

2	Tipo	Efetividade.	Polaridade	Quanto menor, melhor.
	O que mede	Mede o percentual de problemas críticos identificados e registrados no Service Desk no período.		
	Para que medir	Para avaliar a necessidade de melhoria da infraestrutura ou dos próprios serviços disponibilizados visando diminuir a incidência de problemas críticos.		
	Quem mede	Supervisor da Central de Serviços de TI.		
	Quando medir	Mensal.		



Processo de Gerenciamento de Problemas

Como medir	Fórmula: $IPC = (QTCTP/QPC) \times 100$, sendo: IPC : Índice de incidência de problemas críticos; QTCTP : Quantidade total de chamados técnicos no período, classificados como problemas; QCTR : Quantidade de problemas críticos no período.
Onde obter as informações	Relatórios gerenciais.

Tabela 5 – Índice de incidência de problemas críticos

2.6.3. Índice de problemas reclassificados

3	Tipo	Efetividade.	Polaridade	Quanto menor, melhor.
	O que mede	Mede o percentual de problemas classificados erroneamente e que tiveram que ser reclassificados no sistema GLPI.		
	Para que medir	Para avaliar a necessidade de capacitação da equipe ou dos usuários visando diminuir os chamados classificados de forma incorreta e que implicaram em retrabalho para o seu correto encaminhamento.		
	Quem mede	Supervisor da Central de Serviços de TI.		
	Quando medir	Mensal.		
	Como medir	Fórmula: $IPR = (QTCTP/QCTR) \times 100$, sendo: IPR : Índice de soluções novas registradas no BDEC; QTCTP : Quantidade total de chamados técnicos no período, classificados como problemas; QCTR : Quantidade de chamados técnicos reclassificados.		
	Onde obter as informações	Relatórios gerenciais.		

Tabela 6 – Índice de problemas reclassificados

2.6.4. Índice de soluções novas registradas no BDEC

4	Tipo	Efetividade.	Polaridade	Quanto maior, melhor.
	O que mede	Mede o percentual de problemas resolvidos que resultaram em novos registros no Banco de Erros Conhecidos.		
	Para que medir	Para manter controle sobre as inclusões no BDEC que podem diminuir o tempo de atendimentos futuros tendo como motivo o mesmo problema.		
	Quem mede	Supervisor da Central de Serviços de TI.		
	Quando medir	Mensal.		
	Como medir	Fórmula: $ISNRBDEC = (QTCTP/QSN) \times 100$, sendo: ISNRBDEC : Índice de soluções novas registradas no BDEC; QTCTP : Quantidade total de chamados técnicos no período; QSN : Quantidade de soluções novas registradas no BDEC.		
	Onde obter as informações	Relatórios gerenciais.		

Tabela 7 – Índice de soluções novas registradas no BDEC



2.7. Periodicidade de Revisão

Para assegurar que a fidedignidade das informações, bem como para garantir a melhoria contínua, o Processo de Gerenciamento de Problemas deverá ser submetido a **revisão/atualização anual** ou a qualquer tempo, caso necessário.