



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
**MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE E DA
CAPACIDADE DE TIC**

SUMÁRIO

Equipe de Elaboração e Revisão do Manual	2
Objetivo	2
Propósito dos Processo	2
Escopo	2
Definições e Abreviações	2
Benefícios Esperados	2
Regras Gerais	3
7.1 Processo de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade de TIC :	3
Entradas e Saídas	4
Papéis e responsabilidades	4
Indicadores	5
Melhorias Futuras	5



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
**MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE E DA
CAPACIDADE DE TIC**

1) Equipe de Elaboração e Revisão do Manual

- Ewerton Leandro da Costa Araújo;
- Wilberto Rodrigues de Oliveira;
- Breno Moreno Luna ;
- Carlos Alberto Araújo Correia Filho.

2) Objetivo

O objetivo do presente documento é definir o processo de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

3) Propósito dos Processo

O processo de gerenciamento da disponibilidade e da capacidade tem o propósito de definir as atividades necessárias para definir, monitorar, analisar e propor ações para melhorar a capacidade e disponibilidade dos serviços e ativos de TIC.

4) Escopo

Este Processo é aplicável a todos os serviços e ativos de TIC do TRT 13, devendo ser de observação obrigatória por todos os responsáveis pela disponibilidade e capacidade dos serviços de TIC.

5) Definições e Abreviações

- **Processo:** Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas;
- **Disponibilidade:** A capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário. A disponibilidade é determinada por confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço, desempenho e segurança.
- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Ativo de serviço:** Qualquer recurso que pode contribuir para a entrega de um serviço;
- **NITIC:** Núcleo de Infraestrutura de TIC;
- **SETIC:** Secretaria de Tecnologia da Informação de Comunicação ;

6) Benefícios Esperados

- Melhorar Disponibilidade e Capacidade dos Serviços de TIC;
- Padronizar execução das atividades relacionadas a disponibilidade e capacidade de TIC;
- Diminuir as indisponibilidade nos serviços e ativos de TIC;
- Melhorar a gestão dos serviços e ativos de TIC.



7) Regras Gerais

7.1 Processo de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade de TIC :

[Diagrama do Processo de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade de TIC](#)

7.1.1 Atividade: Definir a Disponibilidade e Capacidade

- **Objetivo:** Definir a disponibilidade e a capacidade de um serviço/ativo novo ou modificado;
- **Entrada:** serviço novo ou modificado;
- **Saídas :** Definição da disponibilidade e capacidade de um serviço/ativo novo ou modificado;
- **Descrição:** Quando houver um novo serviço/ativo de TIC ou modificado, o NITIC deve definir a capacidade e disponibilidade necessária para o seu correto funcionamento tanto no presente quanto no futuro, além de definir qual a ferramenta ou software que irá monitorá-lo. O NITIC poderá definir a disponibilidade aceitável com os donos do serviço e caso haja algum serviço que seja prestado por terceiros deverá observar a disponibilidade e/ou capacidade contratuais.

7.1.2 Atividade: Iniciar Monitoramento

- **Objetivo:** Iniciar o monitoramento dos serviços de TIC;
- **Entrada:** Serviços/Ativos novos, modificados ou existentes;
- **Saída:** Serviços/Ativos monitorados;
- **Descrição:** O NITIC deve dar início ao monitoramento dos Serviços e/ou Ativos usando ferramentas ou softwares de monitoramento, além de usar sistema de registro de chamados.

7.1.3 Atividade: Monitorar Capacidade

- **Objetivo:** Monitorar a capacidade dos serviços/ativos de TIC ;
- **Entrada:** Serviços Monitorados;
- **Saída:** Chamados e Alertas;
- **Descrição:** o NITIC deve monitorar o uso da capacidade dos serviço e/ou ativos de TIC considerando:
 - Vida útil;
 - Prazo de garantia;
 - Limite de capacidade definido;
 - Contratos;
 - Chamados de Incidentes;
 - Alerta das ferramentas ou softwares de monitoramento;

7.1.4 Atividade: Monitorar Disponibilidade

- **Objetivo:** Monitorar a disponibilidade dos serviços/ativos;
- **Entrada:** Serviços Monitorados;
- **Saída:** Chamados e Alertas;
- **Descrição:** O NITIC deve monitorar o uso da disponibilidade dos serviços e/ou ativos considerando:
 - Contratos;
 - Disponibilidade definida;
 - Chamados de Incidentes;
 - Alerta das ferramentas ou softwares de monitoramento;



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
**MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE E DA
CAPACIDADE DE TIC**

7.1.5 Atividade: Analisar as Não Conformidades

- **Objetivo:** Analisar as não conformidades encontradas;
- **Entrada:** Chamados de incidentes, alertas de monitoramento;
- **Saída:** Não conformidades analisadas
- **Descrição:** O NITIC deve analisar os alertas, os chamados de incidentes e os contratos em relação a disponibilidade e capacidade dos serviços/ativos de TIC. Caso haja(m) alguma(s) não conformidade(s) deve analisá-las para posteriormente propor ações de melhoria .

7.1.6 Atividade: Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos.

- **Objetivo:** Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos;
- **Entrada:** Não conformidades analisadas;
- **Saída:** Plano de ações, Execução das ações;
- **Descrição:** O NITIC deverá propor e implementar ações para melhorar a disponibilidade e capacidade de TIC com base nas não conformidades identificadas e analisadas. Além disso, caso as ações sejam para um outro núcleo da SETIC , o NITIC deverá comunicá-las imediatamente e cobrar execução das ações.

8) Entradas e Saídas

8.1 Processo de Disponibilidade e Capacidade de TIC

8.1.1 Entrada

- Serviços/Ativos novos, modificados e existentes ;

8.1.2 Saídas

- Plano de ação;
- Execuções das ações do plano de ação;

9) Papéis e responsabilidades

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor formalmente designado	<ul style="list-style-type: none">● Analisar relatórios e indicadores de desempenho;● Coletar os indicadores do processo;● Propor mudanças no processo;● Autorizar mudanças no processo;● Remover impedimentos para a execução do processo;● Prover recursos para a execução das atividades do processo.
NITIC	Servidor Responsável pelo Núcleo ou seu Designado	<ul style="list-style-type: none">● Definir a Disponibilidade e Capacidade;● Iniciar Monitoramento;● Monitorar Capacidade● Monitorar Disponibilidade;● Analisar as Não Conformidades● Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos.



PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
**MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE E DA
CAPACIDADE DE TIC**

10) Indicadores

10.1 Análise de Conformidade do Processo

- a) Objetivo: Medir a conformidade do Processo em relação as execução das suas atividades;
- b) Fonte: Planilha da Análise de Conformidade;
- c) Periodicidade da medição: Anual;
- d) Fórmula de Cálculo: resultado da análise de conformidade;
- e) Procedimento de Coleta: Ir na planilha correspondente a análise de conformidade e buscar o resultado;
- f) Polaridade: Quanto maior melhor ;
- g) Responsável pela Coleta: Gestor do Processo;
- h) Meta: 80%

10.2 Quantidade de Incidentes de indisponibilidade

- a) Objetivo: Medir os incidentes relacionados a disponibilidade dos serviços de TIC ;
- b) Fonte: sistemas de chamados;
- c) Periodicidade da medição: mensal;
- d) Fórmula de Cálculo: quantidade de incidentes relacionados a indisponibilidade dos serviços e/ou ativos de TIC;
- e) Procedimento de Coleta: Através do sistemas de chamados identificar quais chamados são de indisponibilidade;
- f) Polaridade: Quanto menor melhor;
- g) Responsável pela Coleta: Gestor do Processo;
- h) Meta: 5 chamados

10.3 Quantidade de alertas de capacidade

- a) Objetivo: Medir os alertas relacionados a capacidade dos serviços e/ou ativos de TIC ;
- b) Fonte: ferramentas de monitoramento;
- c) Periodicidade da medição: mensal;
- d) Fórmula de cálculo: quantidade de alertas relacionados a capacidade dos serviços e/ou ativos de TIC;
- e) Procedimento de Coleta: Ir na ferramenta de monitoramento , verificar os registros de alertas relacionados a capacidade;
- f) Polaridade: Quanto menor melhor;
- g) Responsável pela Coleta: Gestor do Processo;
- h) Meta: 20 alertas;

11) Melhorias Futuras

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Revisões futuras no processo.