



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO

## **PORTARIA SETIC nº 01 de 11 de Agosto de 2023**

Atualiza o processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7).

**O DIRETOR DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, no uso de suas atribuições definidas no Art. 8º do Regulamento Geral deste Tribunal (Resolução Normativa n. 07/2022), em especial:

“I - coordenar as atividades da Coordenadoria de Segurança da Informação, da Divisão de Apoio à Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, da Coordenadoria de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação, da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação e da Coordenadoria de Serviços e Suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação.

...

IV - assegurar que as ações e processos da secretaria estejam em conformidade com as políticas e normas vigentes;





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO

...

XVI - assegurar a efetividade dos controles internos referentes às atividades da unidade;”

**CONSIDERANDO** o art. 21 da Resolução nº 370/021, do Conselho Nacional de Justiça, o qual dispõe os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, considerando, dentre outros, os macroprocessos de disponibilidade e de capacidade;

**CONSIDERANDO** o "Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário" (iGovTIC-JUD) realizado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça, que prevê a formalização dos processos de gestão da capacidade e disponibilidade de TIC;

**RESOLVE:**

Art. 1º Atualizar o processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da SETIC, com os seguintes objetivos:

I – assegurar que as necessidades atuais e futuras do negócio serão levadas em conta nas operações de TIC;

II – garantir que a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TIC estejam de acordo com os Acordos de Níveis de Serviço (ANS's);

III - Prover resiliência à infraestrutura de TIC.





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO

Art. 2º O desenho do processo e a descrição das atividades constam em anexo e deverão ser publicados na página da SETIC no sítio institucional.

Art. 3º O processo estabelecido nesta Portaria é de uso obrigatório pela SETIC e será revisto a cada dois anos ou em menor prazo, quando necessário.

Art. 4º Revogar a Portaria SETIC nº 02/2019.

Art. 5º A presente portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Jonathan Maia

SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



 <b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b>	<b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b>
	<b>Versão: Agosto de 2023</b>

## 1. Objetivo

Instituir o processo de gerenciamento da disponibilidade e capacidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de acordo com as melhores práticas de mercado para o gerenciamento de serviços de TIC, em especial o *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), com os seguintes objetivos:

- I – assegurar que as necessidades atuais e futuras do negócio serão levadas em consideração nas operações de TI;
- II – garantir que a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TIC estejam de acordo com os Níveis de Serviço Acordados (ANS);
- III - Prover resiliência à infraestrutura de TIC.

## 2. Definições

### Responsável pelo Processo

Chefe da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (CITIC)

### Papéis

SETIC	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, bem como todas as suas áreas, que executam processos de trabalho envolvendo TIC. Envolve também o
-------	--



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

	contato com as áreas de negócio para a captura de requisitos acerca de disponibilidade e capacidade de negócio.
Infraestrutura	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como todas as suas áreas.

### Termos

ANS	Acordo de Nível de Serviço. Consiste no prazo de atendimento a um chamado de suporte sobre um determinado serviço de TIC.
Serviços de Infraestrutura	Camada de serviços que sustentam os serviços de TIC. Por exemplo, o serviço de TIC PJE é sustentado pelo serviço de infraestrutura VMWare, entre outros. O serviço de infraestrutura VMWare é composto pelos ativos (computador servidor) VM1 e VM2, dentre outros.

### Artefatos

Plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço	<p>Documento para assegurar que os requisitos de negócio <u>futuros</u> para um sistema de TIC sejam registrados e revisados, para que se tenha tempo hábil para planejamento e implantação, dentro de critérios aceitáveis e, além disso, sejam quantificáveis do ponto de vista do negócio e da TIC.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de usuários internos e/ou externos;</li> <li>-Quantidade de transações diárias;</li> <li>-Armazenamento inicial;</li> <li>-Volume (quantidade e tamanho) de documentos a serem armazenados;</li> <li>-Estimativa de crescimento dos parâmetros acima;</li> <li>-Acordo de Nível de Serviço, contendo ao menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Criticidade do serviço para o negócio (impacto em caso de indisponibilidade);</li> <li>-Disponibilidade esperada e medida;</li> <li>-Desempenho requerido versus medido ou percebido;</li> </ul> </li> </ul>
--	---



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prazo de atendimento e meta de resolução dentro do prazo (esperado e medido);</li> <li>-Necessidade (ou não) de gerir riscos;</li> <li>-Janela de manutenção programada;</li> <li>-Necessidade (ou não) de plano de continuidade operacional.</li> </ul> <p>-Outras informações que possam auxiliar na definição da capacidade de TIC necessária;</p> <p>Pode estar restrito aos sistemas críticos para o negócio;</p>
<p>Plano de Disponibilidade e Capacidade de Componentes (PDCC)</p>	<p>Deve-se registrar, pelo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) a <b>disponibilidade</b> requerida <i>versus</i> medida do componente;</li> <li>b) a <b>confiabilidade</b> (idade do equipamento, condições gerais e garantia, por exemplo); e</li> <li>c) a <b>sustentabilidade</b>, entendida como a oferta contínua da capacidade necessária para suportar os serviços, abrangendo os componentes: processamento, memória volátil, armazenamento, rede local, regional e internet;</li> </ul> <p>Para cada item de disponibilidade ou capacidade devem ser descritas as ações a serem mantidas ou desenvolvidas e o prazo limite para a renovação ou a ampliação desses componentes de infraestrutura tecnológica, incluindo-os no plano anual de contratações de TIC, quando for o caso.</p> <p>Pode estar restrito aos componentes que sustentam os serviços essenciais.</p> <p>Pode estar integrado ao Plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço</p>

<b>Ferramentas</b>	
Zabbix	Software de monitoramento dos serviços e componentes
Google Workspace	Aplicativos de escritório do Google para elaboração e revisão deste processo e de seus artefatos.



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

Confluence	Software para gestão de conhecimento do processo.
------------	---

<b>Indicadores de benefício do processo</b>			
Descrição do indicador	do	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
<b>Quantidade de incidentes</b>	<b>de</b>	Quantidade de incidentes cuja causa raiz tenha sido falta de capacidade, como por exemplo falta de espaço em disco, baixo desempenho por recurso de memória ou processador abaixo do necessário.	anual
Meta		Nenhum incidente	anual
<b>Índice de disponibilidade dos serviços essenciais</b>	<b>de</b>	Tempo de indisponibilidade não programada versus período de tempo de cada um dos serviços críticos	mensal
Meta		Alcançar a disponibilidade mínima presente no acordo de nível de serviço	anual

<b>Controles de execução do processo</b>		
Controle	Método de execução	Frequência
Reunião de avaliação do processo	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo para avaliar a aderência, os benefícios gerados e as oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	anual
Meta	Realizar uma reunião anual de avaliação do processo	anual



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

Auditorias	Elencar as auditorias internas e/ou externas que tratam deste processo	Não definida
------------	--	--------------

### 3. Tarefas

#### 3.1. *Elaborar ou atualizar plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço*

<b>Elaborar ou atualizar plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço</b>		
Descrição	Registrar os requisitos de negócio <u>futuros</u> para os sistemas de TIC, de forma que sejam registrados e revisados, para que se tenha tempo hábil para planejamento e implantação..	
Considerações importantes	Estabelecer critérios aceitáveis e que sejam quantificáveis do ponto de vista do negócio e da TIC.  Preferencialmente, adotar os parâmetros de capacidade que possam ser monitorados de maneira automática.	
Entradas	Novo serviço a gerenciar ou novos requisitos de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço	
Saídas	Plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço criado ou atualizado	
Atividades	Capturar os requisitos	<p>Para cada serviço, conforme a sua natureza, determinar os limites considerados “dentro da sua capacidade”.</p> <p>Exemplo: número de usuários internos e externos, quantidade de acessos e transações diárias, volume de documentos a serem armazenados, estimativa de crescimento, entre outras informações que possam servir de base para o plano de disponibilidade e capacidade de componentes.</p>



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

	Registrar o Acordo de Nível de Serviço	Criticidade para o negócio em caso de parada, disponibilidade mínima requerida, tempo máximo para a resolução de chamados, necessidade de gerir riscos, necessidade de plano de continuidade operacional e janela de manutenção programada
	Registrar	Registrar esses parâmetros no plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço
Ferramentas	Google Workspace	

### 3.2. *Elaborar ou atualizar plano de disponibilidade e capacidade de componentes*

<b>Elaborar ou atualizar plano de disponibilidade e capacidade de componentes</b>	
Descrição	Identificar todos os componentes que suportam o serviço, de forma que sejam registrados e revisados para que se tenha tempo hábil para planejamento e implantação.
Considerações importantes	<p>Estabelecer critérios aceitáveis e que sejam quantificáveis do ponto de vista do negócio e da TIC.</p> <p>Preferencialmente, adotar parâmetros de capacidade que possam ser monitorados de maneira automática.</p> <p>Este artefato serve de base para o plano de aquisições de infraestrutura de TIC, visando a obtenção ou manutenção da capacidade e disponibilidades para os componentes necessários ao serviço.</p>
Entradas	Plano de disponibilidade e capacidade de negócio e serviço e/ou novo componente e/ou novos recursos necessários



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

Saídas	Plano de disponibilidade e capacidade de componentes	
Atividades	Determinar limites	Para cada componente: -a capacidade existente; -a capacidade planejada (limite) necessária para suportar a demanda; -a disponibilidade esperada e medida; -o planejamento de ações para garantia de capacidade e disponibilidade;
	Registrar	Registrar esses limites no plano de disponibilidade e capacidade de componentes
Ferramentas	Google Drive	

### 3.3. *Monitorar capacidade*

<b>Monitorar Capacidade</b>		
Descrição	Monitorar a capacidade dos recursos.	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada periodicamente.	
Entradas	Início de um ciclo de monitoração da capacidade	
Saídas	Monitoração realizada Capacidade do componente atualizada (planejada versus medida)	
Atividades	Monitorar Garantia	Monitorar os componentes cujo prazo de garantia está se aproximando do término (o prazo de garantia deve estar registrado no PDCC)



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

	Monitorar Vida útil	Monitorar os ativos cuja vida útil está se aproximando do término (a vida útil deve estar registrado no PDCC)
	Monitorar Capacidade	Monitorar se a capacidade de uso dos serviços de infraestrutura está dentro do consumo planejado
Ferramentas	Zabbix para a atividade de Monitorar Capacidade. Google Drive para as atividades de Monitorar Garantia e Monitorar Vida útil.	

### 3.4. Monitorar Disponibilidade

<b>Monitorar Disponibilidade</b>		
Descrição	Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura.	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada periodicamente.	
Entradas	Início de um ciclo de monitoração da disponibilidade	
Saídas	Monitoração realizada Disponibilidade do componente atualizada (planejada versus medida)	
Atividades	Monitorar Disponibilidade	Monitorar se a disponibilidade dos serviços e recursos está dentro dos parâmetros estabelecidos
Ferramentas	Zabbix	



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

### 3.5. *Monitorar capacidade de negócio*

<b>Monitorar Capacidade</b>		
Descrição	Monitorar a capacidade de negócio esperada	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada periodicamente.	
Entradas	Início de um ciclo de monitoração da capacidade	
Saídas	Monitoração realizada	
Atividades	Monitorar	Monitorar se os serviços e componentes estão de acordo com os requisitos de negócio que podem mudar ao longo do tempo, seja pela introdução de novos módulos, novas funcionalidades ou mudança nos existentes.
Ferramentas	Google Drive	

### 3.6. *Identificar Novos Recursos Necessários*

#### **Identificar Recursos Necessários**



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

Descrição	A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoração, identificar se existe a necessidade de aquisição de novos recursos para o serviço de infraestrutura.	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários: 1.proximidade do prazo de garantia de ativo relacionado; 2.proximidade do fim da vida útil de ativo relacionado; 3.necessidade identificada a partir da execução da tarefa “Analisar causas”.	
Entradas	Apontamento realizado no processo de monitoração	
Saídas	Identificação de recursos necessários realizada	
Atividades	Avaliar	Avaliar se o ativo, em função da proximidade com o término do prazo de garantia ou vida útil, necessita de recursos adicionais.
	Especificar	Especificar os recursos necessários para superar a inconformidade.
Ferramentas		

### 3.7. *Analisar Causas*

<b>Analisar Causas</b>	
Descrição	A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoração, analisar a origem desta inconformidade para determinar a ação a ser tomada.



 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

Considerações importantes	<p>Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.aumento não planejado no consumo da capacidade dos serviços de infraestrutura;</li> <li>2. disponibilidade baixa dos serviços de infraestrutura.</li> </ol> <p>As possíveis ações a serem tomadas a partir desta tarefa são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.identificar se a inconformidade foi provocada por falta de recurso;</li> <li>2.execução do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços, caso a análise indique uma alteração nos ANS's;</li> <li>3.execução do processo de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, caso a análise indique uma falha por vulnerabilidade técnica;</li> <li>4.identificar a necessidade de ajustes nos parâmetros e configurações dos serviços de infraestrutura.</li> </ol>	
Entradas	Apontamento realizado no processo de monitoração	
Saídas	Análise de causa realizada	
Atividades	Identificar	Identificar a causa raiz da inconformidade
	Determinar	Determinar a ação a ser tomada a partir da análise sobre a causa raiz
Ferramentas		

### 3.8. Identificar Ajustes Necessários

Identificar Ajustes Necessários	
Descrição	Identificar os ajustes nas configurações e parâmetros dos serviços de infraestrutura a fim de corrigir a não conformidade identificada durante a monitoração.

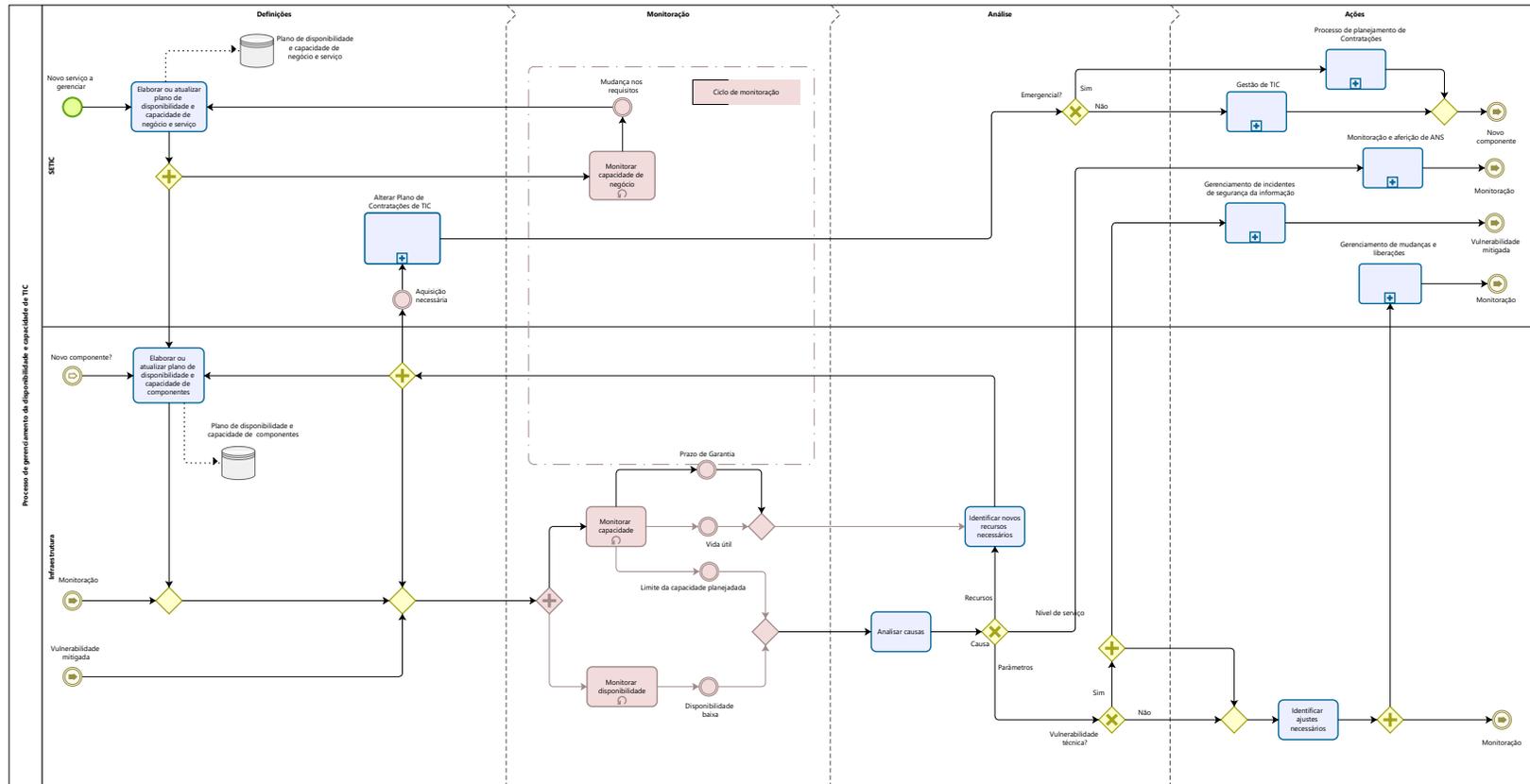


 <p><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b> TRT da 7ª Região (CE)</p> <p><b>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</b></p>	<p><b>Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de TIC</b></p>
	<p><b>Versão: Agosto de 2023</b></p>

Considerações importantes	Caso sejam identificados possíveis ajustes, o processo de gerenciamento de mudanças e liberações deve ser executado para a aplicação das alterações.	
Entradas	Análise de causa realizada	
Saídas	Identificação dos ajustes realizada	
Atividades	Identificar	Identificar os ajustes cabíveis para corrigir a inconformidade apontada na monitoração
	Propor	Propor ajustes de parâmetros
Ferramentas		



# 1 DIAGRAM 1



Powered by Camunda Modeler

11/08/2023

