

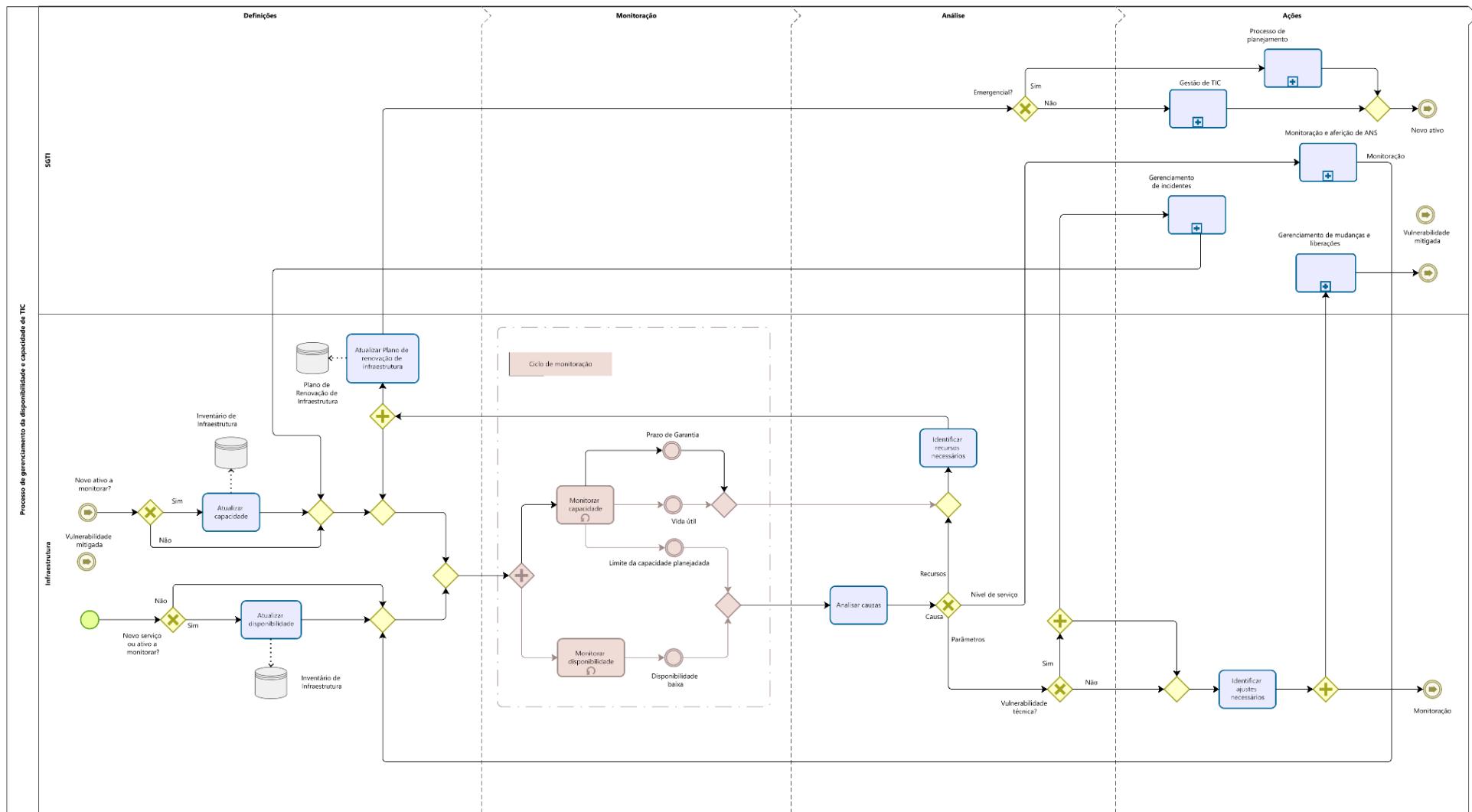


PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4<sup>a</sup> REGIÃO

## **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE E CAPACIDADE DE TIC**

**DESENHO DO PROCESSO  
DEFINIÇÕES  
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS**

# DESENHO DO PROCESSO





**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4<sup>a</sup> REGIÃO**

## **CONTROLE DE VERSÕES**

<b>Versão e data</b>	<b>Alterações</b>
Versão 1.5 - dezembro/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusão dos campos: "Objetivo do Processo"; "Responsável pelo Processo" e "Controle de Versões".</li><li>• Ajuste nos nomes das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)</li><li>• Sem alterações na modelagem do processo</li></ul>

## **DEFINIÇÕES**

<b>Objetivo do Processo</b>
Gerenciar a infraestrutura de TI, para atender às necessidades atuais e futuras do negócio, a fim de que os serviços operem de acordo com os níveis de capacidade e disponibilidade esperados.

<b>Responsável pelo Processo</b>	
SEINFRA	Secretaria de Infraestrutura

<b>Papéis</b>	
SGTI	Secretaria Geral de Tecnologia e Inovação
SEINFRA	Secretaria de Infraestrutura

<b>Termos / Artefatos</b>	
Plano de Renovação de Infraestrutura	Documento contendo todas as necessidades de aquisições, cronologicamente classificadas, para renovação ou ampliação dos ativos de infraestrutura tecnológica.
Tabela de Inventário da Infraestrutura	Banco de dados contendo a lista de ativos e serviços de infraestrutura com as informações referentes à disponibilidade e capacidade dos mesmos, entre outras.
Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura	Documento descrevendo todos os serviços de Infraestrutura, bem como seus ativos e relacionando-os a um nível de disponibilidade mínima desejada. As informações estão armazenadas na Tabela de Inventário da Infraestrutura
Inventário de Capacidade	Documento que registra a capacidade total dos recursos e a capacidade planejada (limite) necessária para suportar os serviços. A unidade desta capacidade pode variar conforme a natureza do recurso (dias, bytes,...).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4<sup>a</sup> REGIÃO**

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, dentro outros. O serviço de infraestrutura VMWare é composto pelos ativos (computador servidor) VM1 e VM2, dentre outros.

<b>Ferramentas</b>	
Zabbix	Software de monitoramento
Google Drive	Aplicativos de escritório do Google

	<b>Indicador de benefício do processo</b>	
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Número de itens monitorados	Calcular a quantidade de itens do inventário de disponibilidade e de capacidade que estão sendo monitorados pelo processo.	semestral

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



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

**Descrição das Tarefas**

<b>Atualizar Capacidade</b>		
<b>Descrição</b>	Estabelecer os parâmetros relacionados à capacidade do novo ativo de infraestrutura e atualizar o inventário de capacidade.	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>	Preferencialmente, adotar parâmetros de capacidade que possam ser monitorados de maneira automática.	
<b>Entradas</b>	Novo ativo de infraestrutura adquirido	
<b>Saídas</b>	Capacidade do ativo atualizada	
<b>Atividades</b>	Determinar limites	Para cada ativo, conforme a sua natureza, determinar os limites considerados “dentro da sua capacidade”.
	Registrar	Registrar esses limites no inventário de capacidade
	Atualizar	Atualizar coluna “modelo de hardware” da aba ativos na Tabela de Inventário da Infraestrutura
<b>Ferramentas</b>	Google Drive	

<b>Atualizar Disponibilidade</b>		
<b>Descrição</b>	Estabelecer os parâmetros relacionados à disponibilidade do novo serviço ou do(s) recursos que suportam um serviço e atualizar a tabela de Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>	Adotar, preferencialmente, parâmetros de disponibilidade que possam ser monitorados automaticamente.	
<b>Entradas</b>	Novo serviço ou necessidade de novos recursos a um serviço existente	
<b>Saídas</b>	Disponibilidade dos serviços ou recursos atualizada	
<b>Atividades</b>	Estabelecer	Estabelecer os parâmetros para cada serviço, verificando o pior SLA de contrato dos ativos que o suportam. Se for um cluster, calcular de acordo com a arquitetura de tolerância a falhas.
	Registrar	Registrar o índice na Tabela de Inventário da Infraestrutura
<b>Ferramentas</b>	Google Drive	

<b>Atualizar Plano de Renovação de Infraestrutura</b>		
<b>Descrição</b>	Atualizar o Plano de Renovação de Infraestrutura a partir da necessidade de aquisição de novos recursos identificada durante o processo de monitoração.	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>		
<b>Entradas</b>	Necessidade de aquisição de recursos	
<b>Saídas</b>	Plano de renovação de infraestrutura atualizado	
<b>Atividades</b>	Atualizar	Atualizar o plano de acordo com a necessidade de aquisição de recursos.
<b>Ferramentas</b>	Google Drive	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

<b>Monitorar Capacidade</b>		
<b>Descrição</b>	Monitorar a capacidade dos recursos.	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>	Esta tarefa é executada periodicamente.	
<b>Entradas</b>	Início de um ciclo de monitoração da capacidade	
<b>Saídas</b>	Monitoração realizada	
<b>Atividades</b>	Monitorar Garantia	Monitorar os ativos cujo prazo de garantia está se aproximando do término (o prazo de garantia está registrado na Tabela de Inventário da Infraestrutura)
	Monitorar Vida útil	Monitorar os ativos cuja vida útil está se aproximando do término (a vida útil está registrada na Tabela de Inventário da Infraestrutura)
	Monitorar Capacidade	Monitorar se a capacidade de uso dos serviços de infraestrutura está dentro do consumo planejado
<b>Ferramentas</b>	Zabbix para a atividade de Monitorar Capacidade e garantia. Google Drive para as atividades de Monitorar Garantia e Monitorar Vida útil.	

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

<b>Identificar Recursos Necessários</b>		
<b>Descrição</b>	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.	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>	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”.	
<b>Entradas</b>	Apontamento realizado no processo de monitoração	
<b>Saídas</b>	Identificação de recursos necessários realizada	
<b>Atividades</b>	Avaliar	Avaliar se o ativo, em função da proximidade com o término do prazo de garantia ou vida útil, necessita de recursos adicionais.
	Especificiar	Especificiar os recursos necessários para superar a inconformidade.
<b>Ferramentas</b>		



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4<sup>a</sup> REGIÃO**

<b>Analizar Causas</b>		
<b>Descrição</b>	A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoração, analisar a origem desta inconformidade para determinar a ação a ser tomada.	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>	<p>Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários:</p> <p>1.aumento não planejado no consumo da capacidade dos serviços de infraestrutura;</p> <p>2.disponibilidade baixa dos serviços de infraestrutura..</p> <p>As possíveis ações a serem tomadas a partir desta tarefa são:</p> <p>1.identificar se inconformidade foi provocada por falta de recurso;</p> <p>2.execução do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços, caso a análise indique uma alteração nos ANS's;</p> <p>3.execução do processo de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, caso a análise indique uma falha por vulnerabilidade técnica;</p> <p>4.identificar a necessidade de ajustes nos parâmetros e configurações dos serviços de infraestrutura.</p>	
<b>Entradas</b>	Apontamento realizado no processo de monitoração	
<b>Saídas</b>	Análise de causa realizada	
<b>Atividades</b>	Identificar	Identificar a causa raiz da inconformidade
	Determinar	Determinar a ação a ser tomada a partir da análise sobre a causa raiz
<b>Ferramentas</b>		

<b>Identificar Ajustes Necessários</b>		
<b>Descrição</b>	Identificar os ajustes nas configurações e parâmetros dos serviços de infraestrutura a fim de corrigir a inconformidade identificada durante a monitoração.	
<b>Papéis</b>	Infraestrutura	
<b>Considerações importantes</b>	Caso sejam identificados possíveis ajustes, o processo de gerenciamento de mudanças e liberações deve ser executado para a aplicação das alterações.	
<b>Entradas</b>	Análise de causa realizada	
<b>Saídas</b>	Identificação dos ajustes realizada	
<b>Atividades</b>	Identificar	Identificar os ajustes cabíveis para corrigir a inconformidade apontada na monitoração
	Propor	Propor ajustes de parâmetros
<b>Ferramentas</b>		