

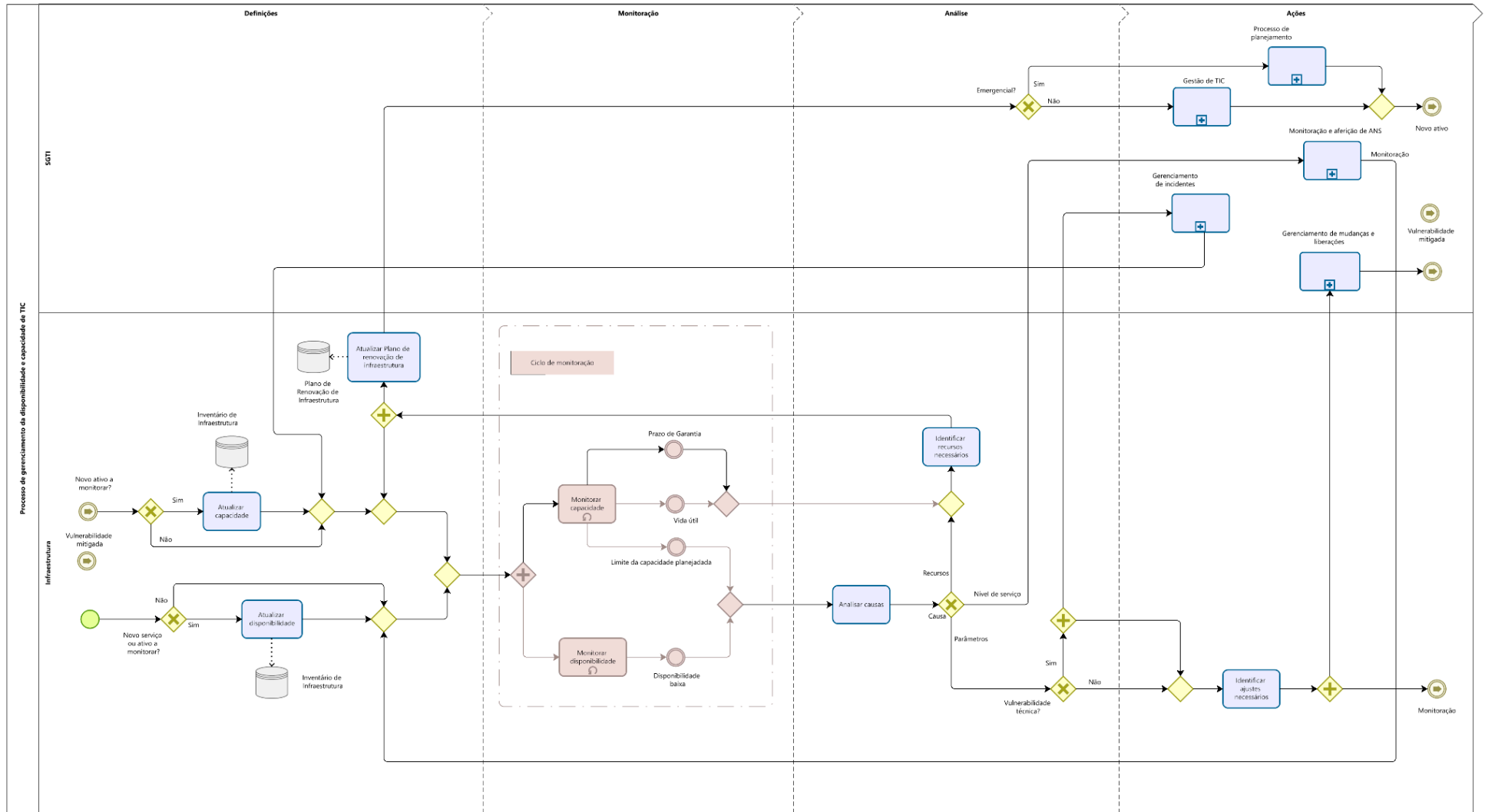


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

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 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

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

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
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.

Responsável pelo Processo	
SEINFRA	Secretaria de Infraestrutura

Papéis	
SGTI	Secretaria Geral de Tecnologia e Inovação
SEINFRA	Secretaria de Infraestrutura

Termos / Artefatos	
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 4ª 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, dentre outros. O serviço de infraestrutura VMWare é composto pelos ativos (computador servidor) VM1 e VM2, dentre outros.

Ferramentas	
Zabbix	Software de monitoramento
Google Drive	Aplicativos de escritório do Google

	Indicador de benefício do processo	
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

Controle de execução do processo		
Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	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

Atualizar Capacidade		
Descrição	Estabelecer os parâmetros relacionados à capacidade do novo ativo de infraestrutura e atualizar o inventário de capacidade.	
Papéis	Infraestrutura	
Considerações importantes	Preferencialmente, adotar parâmetros de capacidade que possam ser monitorados de maneira automática.	
Entradas	Novo ativo de infraestrutura adquirido	
Saídas	Capacidade do ativo atualizada	
Atividades	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
Ferramentas	Google Drive	

Atualizar Disponibilidade		
Descrição	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	
Papéis	Infraestrutura	
Considerações importantes	Adotar, preferencialmente, parâmetros de disponibilidade que possam ser monitorados automaticamente.	
Entradas	Novo serviço ou necessidade de novos recursos a um serviço existente	
Saídas	Disponibilidade dos serviços ou recursos atualizada	
Atividades	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
Ferramentas	Google Drive	

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Monitorar Capacidade		
Descrição	Monitorar a capacidade dos recursos.	
Papéis	Infraestrutura	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada periodicamente.	
Entradas	Início de um ciclo de monitoração da capacidade	
Saídas	Monitoração realizada	
Atividades	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
Ferramentas	Zabbix para a atividade de Monitorar Capacidade e garantia. Google Drive para as atividades de Monitorar Garantia e Monitorar Vida útil.	

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

Identificar Recursos Necessários		
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.	
Papéis	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		



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

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

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