

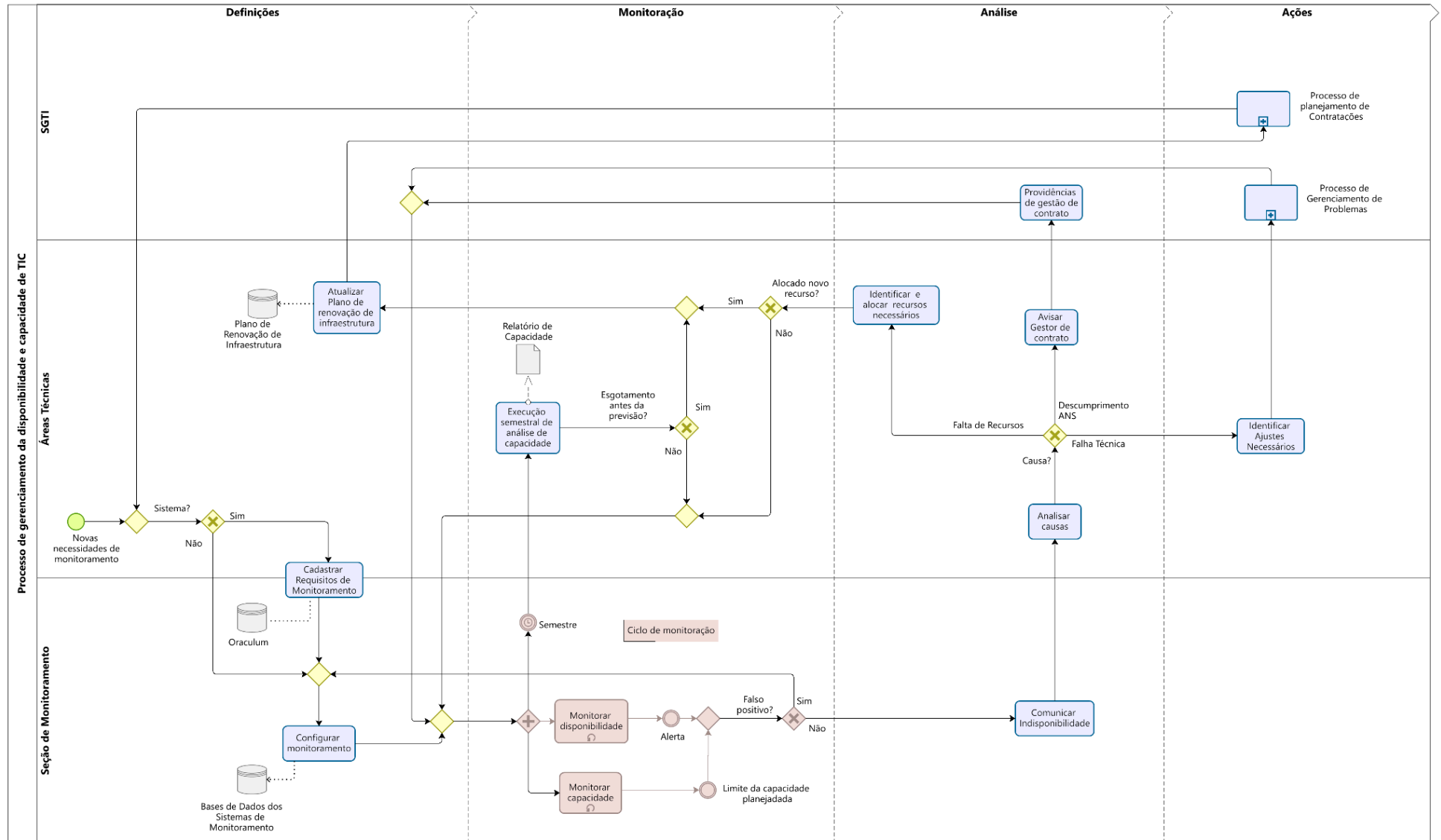


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

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	• 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
Versão 2.0 - maio/2026	• Alteração no desenho do Processo • Alteração no “Objetivo do Processo”, “Papéis”; “Termos e Artefatos” e “Indicador de Benefício”. • Inserção do campo “Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o processo”.

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
Monitorar 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. Dar suporte para a tomada de decisão sobre aquisição e substituição de ativos quando o esgotamento de capacidade ou indisponibilidades recorrentes assim apontarem. Adicionalmente, comunicar as situações de indisponibilidades imprevistas para as áreas técnicas responsáveis, garantindo a informação dos usuários e mantendo a conformidade legal.

Responsável pelo Processo	
SEINFRA	Secretaria de Infraestrutura

Papéis	
SGTI	Secretaria Geral de Tecnologia e Inovação
Área Técnica	Área responsável pelo ativo ou serviço de infraestrutura
Seção de Monitoramento	Seção de Monitoramento de Infraestrutura e Aplicações

Termos / Artefatos	
Plano de Renovação de Infraestrutura	Documento que associa contratos e grupos de ativos de infraestrutura, contendo todas as informações necessárias para o planejamento de renovação.
Bases de Dados dos Sistemas de monitoramento	Bancos de dados contendo a lista de ativos e serviços de infraestrutura com os parâmetros necessários para monitoramento da disponibilidade e capacidade dos mesmos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Oraculum	Sistema que contém, entre outras informações, os parâmetros de monitoramento dos Sistemas utilizados pelo TRT4.
ANS	Acordo de Nível de Serviço. Parâmetros contratuais que, entre outras coisas, estipulam a disponibilidade mínima de um serviço.
Serviços de Infraestrutura	Camada de serviços de infraestrutura que sustentam os serviços de TIC que os usuários enxergam. Por exemplo, o serviço de TIC PJE é sustentado pelo serviço de infraestrutura VMWare, entre outros.
Ferramentas de monitoramento	Ferramentas de monitoramento como Zabbix, Prometheus, Grafana, Alert Manager, Elastic Search
Ferramentas de notificação	Gmail, Whatsapp, Telegram, Slack
Ferramentas de documentação	Google Drive

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo

Resolução CSJT 397/2024	Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau (PGSERV-TIC).
Resolução CNJ 370/2021	Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

	Indicador de benefício do processo	
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Eficácia do processo em evitar o esgotamento de recursos.	$\left(\frac{\text{Nº de incidentes cuja causa raiz foi "Falta de Recursos"}}{\text{Total de incidentes de infraestrutura}} \right) \times 100$ OBS: os incidentes são calculados pelos RISIs - Relatório de Incidente de Segurança da Informação - dos últimos 12 meses Meta <= 15% (Baixíssima tolerância a indisponibilidades causadas por esgotamento previsível)	Anual

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

Cadastrar requisitos de monitoramento		
Descrição	Se o novo item a ser monitorado for um sistema (soluções desenvolvidas para a JT), o responsável técnico pelo sistema (analista) deve preencher os requisitos de monitoramento no Oraculum	
Papéis	Área Técnica Seção de Monitoramento	
Considerações importantes	Essa atividade tipicamente é realizada através de reunião entre o responsável técnico do sistema e um integrante da SMON (Seção de Monitoramento)	
Entradas	Necessidades de monitoramento de um sistema (descrição do que monitorar, limites de normalidade, severidade, meios de alertas e destinatários de alertas)	
Saídas	Campos referentes a monitoramento preenchidos no registro do sistema no Oraculum	
Atividades	Inserir	Alimentar informações sobre monitoramento no Oraculum
	Editar	Atualizar informações sobre monitoramento no Oraculum
	Eliminar	Remover registros quando o sistema sai do portfólio
Ferramentas	Oraculum	

Configurar Monitoramento	
Descrição	Configurar as ferramentas de monitoramento
Papéis	Seção de Monitoramento
Considerações importantes	No caso dos sistemas, a Seção de Monitoramento traduz os requisitos de monitoramento para a linguagem das ferramentas de monitoramento apropriadas. Nos demais ativos e serviços, a Seção de Monitoramento configura as ferramentas diretamente.
Entradas	Características de cada ativo (IC, sistema, solução)
Saídas	Ativo sendo monitorado por pelo menos uma ferramenta de monitoramento
Ferramentas	Ferramentas de monitoramento

Execução Semestral de Análise de Capacidade		
Descrição	Projeção de consumo futuro dos principais ativos visando impedir qualquer indisponibilidade por esgotamento	
Papéis	Área Técnica	
Considerações importantes	O método consiste em verificar se determinado ativo crítico não tem seu esgotamento projetado para uma data anterior à data prevista para desativação (que consta no Plano de Renovação de Infraestrutura). Ele é baseado tanto em ferramentas automatizadas de monitoramento quanto em controles de capacidade mantidos pelos responsáveis pelos ativos.	
Entradas	Dados de consumo, data prevista para desativação (encontrada no Plano de Renovação de Infraestrutura)	
Saídas	Relatório com a informação de esgotamento ou capacidade suficiente	
Atividades	Análise	Cálculo da projeção de consumo
	Relatório	Emitir parecer baseado nas projeções
Ferramentas	Ferramentas de monitoramento Ferramentas de documentação Plano de Renovação de Infraestrutura	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Monitorar Capacidade		
Descrição	Monitorar a capacidade dos recursos.	
Papéis	Seção de Monitoramento	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada continuamente.	
Entradas	Monitoramento configurado	
Saídas	Avisos de limite de capacidade	
Atividades	Monitorar Capacidade	Monitorar se a capacidade do ativo de infraestrutura está dentro dos limites esperados
Ferramentas	Ferramentas de monitoramento	

Monitorar Disponibilidade		
Descrição	Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura.	
Papéis	Seção de Monitoramento	
Considerações importantes	Esta tarefa é executada continuamente.	
Entradas	Monitoramento configurado	
Saídas	Aviso de Indisponibilidade	
Atividades	Monitorar Disponibilidade	Monitorar se a disponibilidade do ativo de infraestrutura está dentro dos limites esperados
Ferramentas	Ferramentas de monitoramento	

Comunicar Indisponibilidade		
Descrição	Uma vez confirmada uma indisponibilidade, ela deve ser anunciada para os destinatários apropriados, pelos meios pré-definidos	
Papéis	Seção de Monitoramento	
Considerações importantes	Em alguns cenários há uma discussão prévia sobre quais indisponibilidades são divulgadas aos usuários	
Entradas	Alerta da ferramenta de monitoramento	
Saídas	Aviso de indisponibilidade	
Ferramentas	Ferramentas de monitoramento Ferramentas de notificação	

Analisar Causas		
Descrição	A partir de uma inconformidade detectada, realizar uma triagem para determinar o tipo de causa raiz	
Papéis	Área Técnica	
Considerações importantes	Analisar causa raiz da inconformidade, enquadrando nas seguintes possibilidades: 1. Falha técnica; 2. Descumprimento de ANS por parte do fornecedor; 3. Falta de recursos.	
Entradas	Apontamento realizado no processo de monitoração	
Saídas	Definição da natureza da causa raiz de inconformidade	
Atividades	Identificar	Identificar a causa raiz da inconformidade



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Avisar Gestor de Contrato		
Descrição	Alguns serviços são prestados por terceiros e devem atender ao acordo de nível de serviço estipulado em contrato. Quando o monitoramento aponta um descumprimento deste ANS, deve ser informado ao Gestor do Contrato para que tome as providências cabíveis	
Papéis	Área Técnica	
Considerações importantes	Por exemplo, em solução de software como serviço (SaaS) hospedado por empresa contratada não atendendo disponibilidade contratual, o gestor do contrato é avisado por email enviado pelo Zabbix	
Entradas	Alerta de indisponibilidade	
Saídas	Aviso ao gestor, incluindo informações de indisponibilidade (números, gráficos)	
Atividades	Avisar	Avisar o Gestor do Contrato sobre a falha
Ferramentas	Ferramentas de monitoramento	

Providências de Gestão de Contrato		
Descrição	Ações previstas em contrato em decorrência do descumprimento dos acordos de nível de serviço (ANS) relacionados às cláusulas de disponibilidade.	
Papéis	SGTI	
Considerações importantes	Os responsáveis pelas providências podem ser Gestores de contrato, fiscais técnicos, fiscais administrativos	
Entradas	Aviso ao gestor, incluindo informações de indisponibilidade. Contrato.	
Saídas	Ações previstas em contrato	
Atividades	Atuar	Atuar conforme as cláusulas de contrato
Ferramentas	Ferramentas de notificação	

Identificar Ajustes Necessários		
Descrição	Identificar os ajustes nos ativos ou serviços de infraestrutura a fim de corrigir a inconformidade identificada durante a monitoração.	
Papéis	Área Técnica	
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 e encaminhada	
Atividades	Identificar	Identificar os ajustes cabíveis para corrigir a inconformidade apontada na monitoração
	Propor	Propor ajustes de parâmetros
Ferramentas	Ferramentas de notificação	

Identificar e Alocar Recursos Necessários	
Descrição	Uma vez que a análise de causa de inconformidade (de capacidade ou disponibilidade) apontar para falta de recursos, aqui é feita uma estimativa qualitativa e quantitativa de quais recursos adicionais devem ser alocados. Adicionalmente, se houver disponibilidade, esses recursos devem ser alocados imediatamente para a solução do problema.
Papéis	Área Técnica



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Considerações importantes	Se a alocação de novos recursos for significativa, um apontamento deve ser feito no Plano de renovação de Infraestrutura (ver “Atualizar Plano de renovação de Infraestrutura”)
Entradas	Apontamento realizado no processo de monitoração
Saídas	Identificação de recursos necessários realizada; Alocação de recursos ou apontamento de necessidade de novos recursos
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	Área Técnica	
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	