

Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Coordenador de Infraestrutura e Serviços

Área responsável: Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços

OBJETIVO

O propósito do processo de gerenciamento de capacidade de TIC é assegurar que a capacidade da infraestrutura de TIC esteja alinhada com as necessidades do negócio, analisando tanto as demandas atuais como as tendências futuras, dando suporte a todos os processos do negócio que necessitam da tecnologia da informação.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES PROCESSOS

Para uma execução correta e produtiva do processo de Gerenciamento de Capacidade, devemos seguir as seguintes definições relacionadas a cada etapa do mesmo:

1. Monitoramento

A etapa de monitoramento é realizada através de ferramentas e/ou softwares de gerenciamento, além dos chamados registrados relacionados, que possibilitem o acompanhamento e controle da capacidade de algum serviço ou ativo de TIC.

1.1 Atividade: Monitorar Capacidade

Deve-se monitorar o uso da capacidade dos serviços e/ou ativos de TIC, levando em consideração a vida útil, prazo de garantia, limite de capacidade definido, contratos, chamados de incidentes e alertas das ferramentas ou softwares de monitoramento. Essa é uma tarefa que deve ser realizada frequentemente e de maneira contínua, já que as necessidades do negócio podem mudar ao longo do tempo. Dessa forma, o monitoramento da capacidade deve ser uma atividade constante, permitindo que quaisquer problemas sejam identificados e corrigidos rapidamente, minimizando o impacto no negócio.

2. Análise

Após o monitoramento, a fase de análise contempla as tarefas relacionadas à investigação das causas que motivaram a necessidade de realizar algum tipo de ajuste na capacidade.

2.1 Atividade: Analisar tendências

Periodicamente é feita uma análise dos dados coletados no monitoramento de capacidade para identificar se há algum risco relacionado a não cumprimento do que foi planejado. Caso seja identificado algum desvio este deve ser relacionado no Relatório de Tendência.

O Relatório de Tendência é utilizado para orientar as decisões em relação à capacidade e para promover melhorias contínuas nos serviços/ativos de TIC.

2.2 Atividade: Analisar não conformidades

É necessário analisar os alertas, chamados de incidentes e contratos em relação à disponibilidade e capacidade dos serviços/ativos de TIC. Caso nesta etapa, baseando-se tanto na Análise de Tendências quanto no Plano de Capacidade, se identifique que o plano não poderá ser cumprido ao longo do tempo, é importante avaliar as ações a serem tomadas para corrigir o desvio.

3. Ajuste

O ajuste é a fase onde são realizadas as tarefas referentes a aplicação da nova capacidade necessária, desde o processo de solicitação de novos recursos ou serviços até a sua ativação.

3.1 Atividade: Oficializar Demanda

Caso tenha sido decidido que a aquisição um novo recurso/ativo será necessária para corrigir a situação identificada, a área responsável pelos ativos e serviços deve registrar a solicitação por meio de um Documento de Oficialização da Demanda, que seguirá o fluxo previsto no processo do Guia de Atendimento a Novas Soluções de TIC.

3.2 Atividade: Criar Requisição de Mudança

Se for identificado que para atender determinado requisito de capacidade uma realocação de recursos, desativação ou qualquer outra mudança que não gere processo de aquisição, deve-se criar uma Requisição de Mudança (RdM) seguindo o modelo definido no Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações do tribunal.

3.3 Atividade: Revisar Critérios de Monitoramento

Se for avaliado que a não conformidade encontrada é decorrente de uma inconsistência nos critérios e parâmetros de monitoramento, a área técnica irá realizar os ajustes necessários nos critérios de monitoramento com base no definido no Plano de Capacidade.

3.4 Atividade: Executar Ajustes Necessários

Nessa atividade são realizados primeiramente testes nos ajustes propostos e posteriormente executados em produção.

4. Implementação

A última fase é a implementação, onde são realizadas as tarefas necessárias para atualização do Plano de Capacidade, registrando os dados referentes aos novos recursos adquiridos ou ajustes/mudanças realizadas.

4.1 Atividade: Atualizar Plano de Capacidade

Elaborar ou atualizar o Plano de Capacidade contendo as ações necessárias para atender a demanda de capacidade gerada pelo crescimento dos serviços já existentes e pela implantação de novos serviços. Este plano deve conter:

- Período de abrangência do plano;
- Requisitos de capacidade dos serviços atuais e novos até o fim do período de abrangência do plano;
- Capacidade atual ocupada e disponível;
- Necessidade de realocação de recursos ou aquisição.

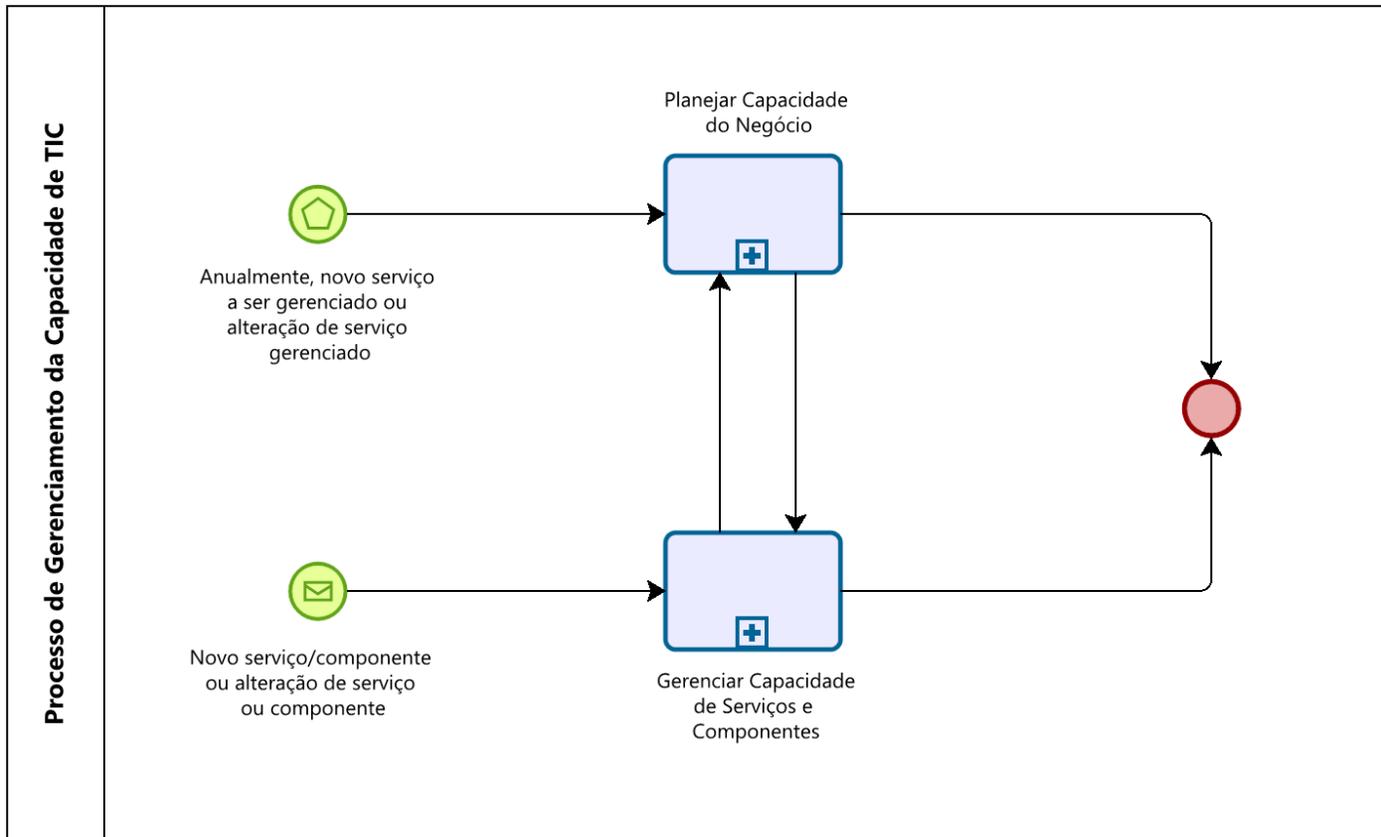
INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Planejamento Tático de TIC:** As ações e aquisições identificadas no Gerenciamento de Capacidade poderão ser incorporadas ao Plano Diretor de TIC, para aprovação e execução.
- **Gerenciamento de incidentes:** o processo é acionado para solucionar algum incidente relacionado à capacidade de TIC;
- **Gerenciamento de mudanças:** o processo é responsável por iniciar o gerenciamento de capacidade do negócio, além de ser o responsável por fazer a intermediação com o processo de gerenciamento dos acordos de nível de serviço na revisão dos ANS/ANO.
- **Macroprocesso de Contratações de STIC:** poderá ser acionado para que seja contratada uma nova solução de TIC necessária para o atendimento de alguma capacidade identificada.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

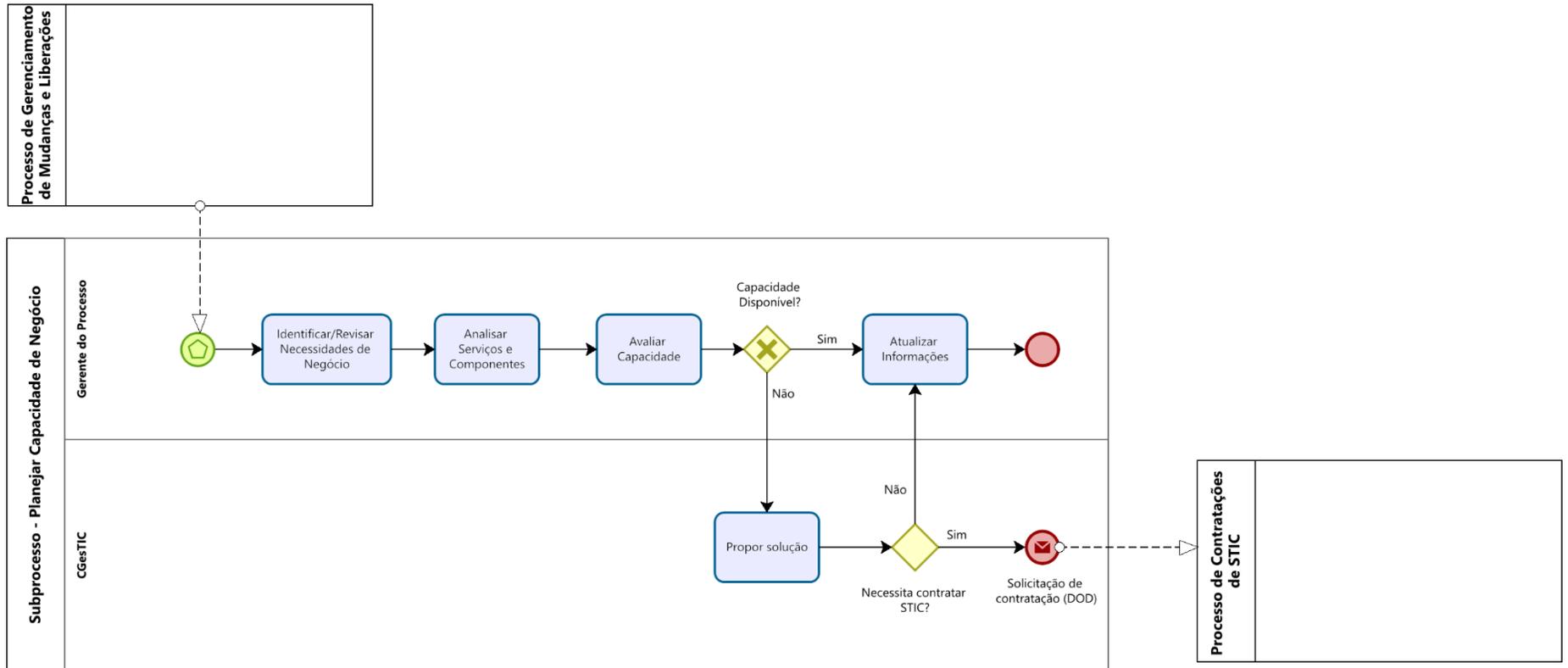
1. Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC

O Processo de Gerenciamento de Capacidade está em dois subprocessos: o de Planejar Capacidade de Negócio, que é responsável por assegurar que os requisitos futuros do negócio sejam considerados, planejados e implantados, e o de Gerenciar Capacidade de Serviços e Componentes que é responsável por assegurar que a performance dos serviços de TIC esteja conforme os acordos de nível de serviço e operacional definidos e componentes individuais de infraestrutura sejam garantidos.



2. Subprocesso “Planejar Capacidade de Negócio”

Apresenta as atividades e tarefas correspondentes ao subprocesso de planejamento da capacidade de negócio.

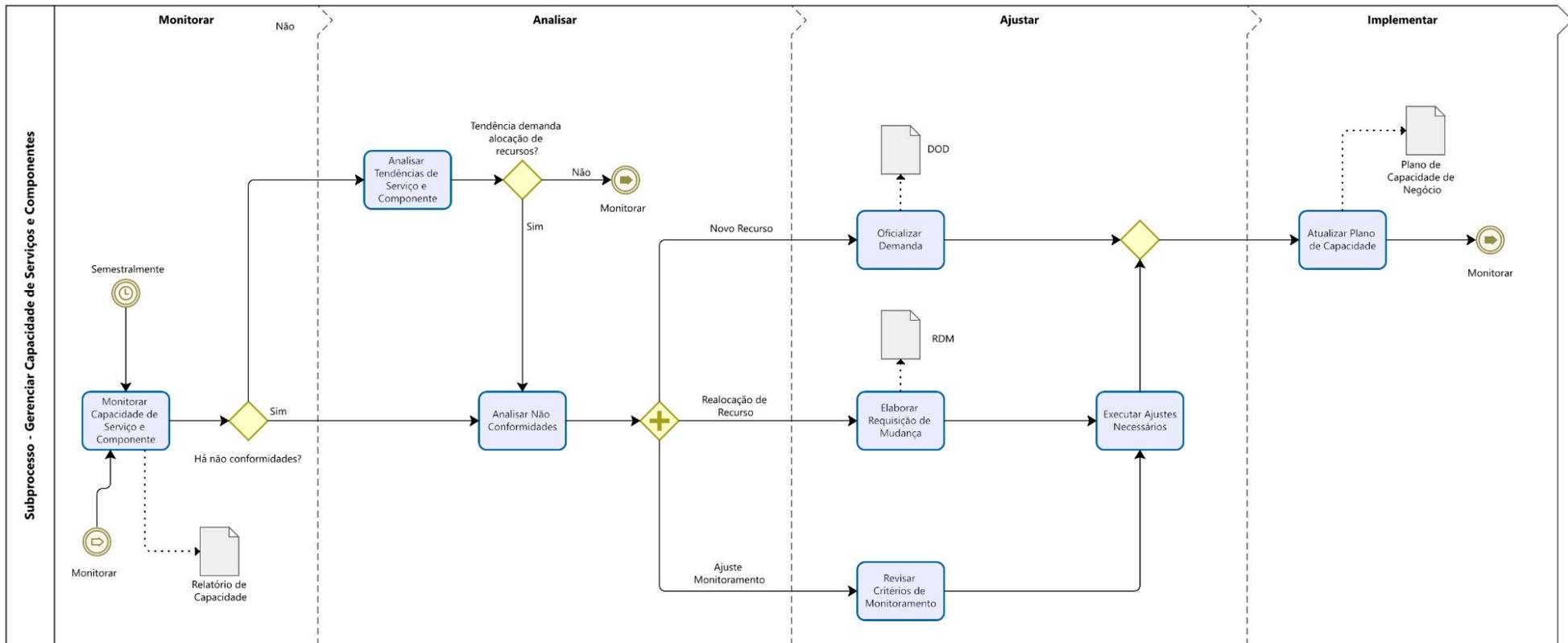


DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA DO SUBPROCESSO DE PLANEJAR CAPACIDADE DE NEGÓCIO

| Nome da atividade | Objetivo | Responsável | Tarefas / Ações |
|--|---|---------------------|--|
| Identificar/Revisar Necessidades de Negócio | Identificar e revisar as necessidades do negócio | Gerente do Processo | <p>Entrada: Novo serviço a ser gerenciado ou alteração de serviço gerenciado</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> A partir do processo de gerenciar mudanças, é gerada a oportunidade de identificar e revisar as necessidades do negócio. Mediante essa circunstância, o gerente de capacidade deve identificar/revisar as necessidades do negócio a partir dos requisitos de capacidade e/ou de acordos de nível de serviço para a nova configuração proposta pela RdM. <p>Saída: Capacidade identificada/revisada</p> |
| Analisar Serviços e Componentes | Realizar a análise entre serviços e componentes | Gerente do Processo | <p>Entrada: Capacidade identificada/revisada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisar o relacionamento entre os serviços/componentes existentes no ambiente de produção e a nova configuração proposta pela RdM, em termos de utilização de recursos. <p>Saída: Capacidade analisada</p> |
| Avaliar Capacidade | Realizar a avaliação da capacidade atual | Gerente do Processo | <p>Entrada: Capacidade analisada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar se a capacidade de recursos atual atenderá às necessidades identificadas nas atividades anteriores. <p>Saída: Capacidade avaliada</p> |
| Propor Solução | Propor solução que atenda a necessidade de capacidade | CGesTIC | <p>Entrada: Capacidade avaliada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em caso de capacidade atual insuficiente para atender a nova configuração, o CGesTIC deve analisar a situação e propor soluções, inclusive analisando a necessidade de adquirir bens ou contratar serviços. <p>Saída: Solução proposta; DOD</p> |
| Atualizar Informações | Atualizar registros efetuados | Gerente do Processo | <p>Entrada: Capacidade avaliada; Solução proposta</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar as informações geradas nas tarefas anteriores na ferramenta de gestão de tarefas ou banco de dados apropriado. <p>Saída: Capacidade planejada</p> |

3. Subprocesso ‘Gerenciar Capacidade de Serviços e Componentes’

O subprocesso de Capacidade de Serviços e Componentes é responsável por garantir que os serviços de TI oferecidos atendam aos requisitos de desempenho e disponibilidade necessários para suportar as necessidades do negócio. Ele envolve atividades de gerenciamento, controle e previsão do desempenho, utilização e carga de trabalho dos serviços de TI, visando manter a qualidade e a eficiência dos serviços entregues aos usuários.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA DO SUBPROCESSO DE GERENCIAR CAPACIDADE DE SERVIÇOS E COMPONENTES

| Nome da atividade | Objetivo | Responsável | Tarefas / Ações |
|---|--|---------------------|--|
| Monitorar Capacidade de Serviço e Componente | Monitorar capacidade de serviços e ativos de infraestrutura | Gerente do Processo | <p>Entrada: Serviços Monitorados</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantar a capacidade total, a utilizada e a disponível nos serviços de TI e nos componentes individuais; • Identificar chamados relacionados à capacidade dos serviços e componentes; • Levantar alertas de ferramentas de monitoramento para serviços e componentes; • Considerar vida útil, garantia ou limites dos serviços e componentes; • Realizar o gerenciamento dos componentes individuais de TIC (como servidores, redes, bancos de dados, etc.), garantindo que cada componente tenha a capacidade necessária para suportar as cargas de trabalho atuais e futuras; • Monitoramento da utilização de recursos (CPU, memória, largura de banda, etc.) pelos serviços de TI para garantir uma distribuição eficiente e evitar sobrecarga; • Implementar o planejamento de capacidade sobre a carga de trabalho dos serviços, garantindo que os serviços possam escalar conforme necessário. <p>Saída: Relatório de Capacidade de Serviço e Componente</p> |
| Analisar Tendências de Serviço e Componente | Prever demanda futura por recursos de serviços e componentes | Gerente do Processo | <p>Entrada: Relatório de Capacidade de Serviço e Componente</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar o Relatório de Capacidade de Serviço e Componente; • Determinar o crescimento com base no histórico de serviços e componentes; • Verificar demandas de novos serviços e componentes previstos; <p>Saída: Necessidade de recursos de serviço e componente</p> |
| Analisar Não Conformidades | Estudar não conformidades encontradas | Gerente do Processo | <p>Entrada: Alertas, chamados e/ou tendências</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica causas de não conformidades: <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnica ou falta de capacidade de recursos; ○ Propor solução técnica, revisão de critérios de |

| | | | |
|---|---|---------------------|--|
| | | | <p>monitoramento ou demandar recursos; Saída: Não conformidades encontradas</p> |
| Oficializar Demanda | Formalizar demanda de recursos | Gerente do Processo | <p>Entrada: Identificação da necessidade de recursos Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Iniciar estudos e criação de artefatos para aquisição de ativo e/ou outro tipo de recurso. <p>Saída: Documento de Oficialização de Demanda - DOD</p> |
| Elaborar Requisição de Mudança | Registrar RDM com detalhes da solução | Gerente do Processo | <p>Entrada: Identificação de solução técnica Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elencar as ações para solução da não conformidade; ● Registrar RDM com todos os dados relacionados à mudança; <p>Saída: Requisição de Mudança - RDM</p> |
| Executar Ajustes Necessários | Realizar as ações relacionadas a mudanças ou ajustes nos critérios de monitoramento | Gerente do Processo | <p>Entrada: Artefatos da aquisição ou da mudança Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utilizar RDM para realizar os ajustes necessários; ● Ajustar os critérios de monitoramento; <p>Saída: Nova disposição de recursos e/ou ativos</p> |
| Revisar Critérios de Monitoramento | Aprimorar o monitoramento | Gerente do Processo | <p>Entrada: Relação de não conformidades Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Definir o que será monitorado; ● Verificar as métricas e limites; <p>Saída: Relação de ajustes para o monitoramento</p> |
| Atualizar Plano de Capacidade | Atualizar Plano de Capacidade com os novos dados | Gerente do Processo | <p>Entrada: Aquisições, mudanças e/ou ajustes no monitoramento Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atualizar Plano de Capacidade com dados referentes a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Novos recurso adquiridos; ○ Ajustes técnicos; ○ Mudanças nos recursos existentes; <p>Saída: Plano de Capacidade</p> |

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

| Papel | Responsabilidades | Responsável |
|---------------------|--|--|
| Dono do Processo | <ul style="list-style-type: none">● Propor e/ou autorizar mudanças no processo ;● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças;● Prover recursos para execução do processo; | Secretário(a) da SETIC |
| Gerente do Processo | <ul style="list-style-type: none">● Monitorar a Capacidade● Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização● Promover a execução das atividades do processo● Avaliar, regularmente, as possíveis alterações no Plano de Capacidade | Coordenador de Infraestrutura e Serviços ou servidor designado |

GLOSSÁRIO

Ativo - qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TI.

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGeTIC) - Grupo de pessoas formado por membros da SETIC que se reúne regularmente para a elaboração de planos táticos e operacionais, análise das demandas, acompanhamento da execução de planos e estabelecimento de indicadores operacionais.

Disponibilidade - A capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário.

Documento de Oficialização da Demanda (DOD): documento que contém o detalhamento da necessidade da Área Demandante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação a ser contratada;

Mudança - Envolver a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes.

Objetivo de TIC - Resultado a ser alcançado pela TIC. Pode ser estratégico, tático ou operacional.

Projeto - esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo, e que se diferencia de operações continuadas, repetitivas ou de rotina;

Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

Serviços de TIC - Qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 14ª Região.

INDICADORES E METAS

| Indicador - Relatórios de Capacidade | |
|--------------------------------------|---|
| Descrição | Aferir a quantidade de relatórios relacionados à capacidade dos serviços e/ou ativos de TIC |
| Responsável pela medição | Coordenador de Infraestrutura e Serviços |
| Local da medição | Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços |
| Instrumento de captação | Ferramenta de gerenciamento de demandas |
| Periodicidade da medição | Anual |
| Fórmula | Quantidade total de relatórios relacionados à capacidade dos serviços e/ou ativos de TIC |
| Meta | 02 (dois) |

REFERÊNCIAS

TRT14. (2017). *Manual de Gerenciamento de Processos de Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho 14a Região*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre. <https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/gestao-estrategica-2019-07/Manual%20de%20Processos%20TRT14%20-%20revisado.pdf>

TRT14. (2017). *Metodologia de Gestão de Processos de Trabalho do TRT14 - Portaria GP n. 0800, de 11 de maio de 2017*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre. <https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/atos-normativos-ge-2019-07/PORTARIA%20-%200800-2017.pdf>

TRT14. (2018). *Política de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 – Resolução Administrativa nº 130, de 11 de dezembro de 2018*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre. https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/gestao-tic/2019-10/RA%20130_2018%20-%20Politica%20de%20Uso%20dos%20Recursos%20de%20TIC%20%281%29.pdf

TRT13. (2021). *Processo de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade de TIC*. Tribunal Regional Do Trabalho 13a Região - Paraíba. <https://trt13.jus.br/institucional/gestao-estrategica/governanca/projetos-e-servicos/processos-d-e-tic/processo-de-gerenciamento-da-disponibilidade-e-da-capacidade-de-tic/processo-de-gerenciamento-da-disponibilidade-e-da-capacidade-de-tic>

TRT17. (2021). *Processo de Gerenciamento de Capacidade*. Tribunal Regional Do Trabalho 17a Região - Espírito Santo. <https://portal.trtes.jus.br/principal/publicacoes/leitor/372258769?Formato=pdf>

TRT18. (2022). *Processo de Gerenciamento de Capacidade de Recursos de TIC*. Tribunal Regional Do Trabalho 18a Região - Goiás. <https://portal.trtes.jus.br/principal/publicacoes/leitor/372258769?Formato=pdf>

TRT22. (2021). *Processo de Gerenciamento de Capacidade*. Tribunal Regional Do Trabalho 12a Região - Piauí. https://www.trt22.jus.br/arquivos_portal//downloads/Processo-de-Gerenciamento-de-Capacidade.pdf

TRT23 (2022). *Processo de Gerenciamento de Capacidade de TI*. Tribunal Regional Do Trabalho 23a Região - Mato Grosso. https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/cic/governancatic/processo_de_gerenciamento_de_capacidade_de_tic.pdf

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

| Histórico de Revisões | | | |
|------------------------------|---------------|--|-------------------------|
| Data | Versão | Descrição | Responsável |
| 23/03/2023 | 1.0 | Versão inicial do documento | Rômulo Valente Ferreira |
| 21/08/2024 | 1.1 | Revisão com base nos apontamentos da auditoria de gestão de serviços | Rômulo Valente Ferreira |

ANEXO I - MODELO DE RELATÓRIO DE CAPACIDADE DE TIC

RELATÓRIO Nº XX DE CAPACIDADE DE TIC

1. INTRODUÇÃO

[Apontar dados iniciais que contextualizam o relatório, como, por exemplo, período de referência, escopo, observações relevantes, etc.]

2. INDICADORES

| Indicador | Meta | Meta Atendida | Observações |
|--|---------------------------------|---------------|-------------|
| Número de incidentes relacionados à capacidade | Menos de 20 ocorrências mensais | Sim/Não | |

3. NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

[Apontar as situações de não conformidades encontradas, caso existam]

4. ALTERAÇÕES NO PLANO DE CAPACIDADE

[Apontar alterações, caso tenha acontecido, no Plano de Capacidade.]

| Nº | Alteração/Melhoria |
|----|--------------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |

5. CONCLUSÃO

[Apontar as conclusões do relatório]