

# Processo de Gerenciamento da Disponibilidade 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 disponibilidade de TIC é assegurar que a disponibilidade 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

O monitoramento da disponibilidade é necessário para garantir a adequada disponibilidade dos recursos de TIC e precisa ser realizado constantemente, num período definido pelo gerente da disponibilidade em concordância com o gestor deste processo.

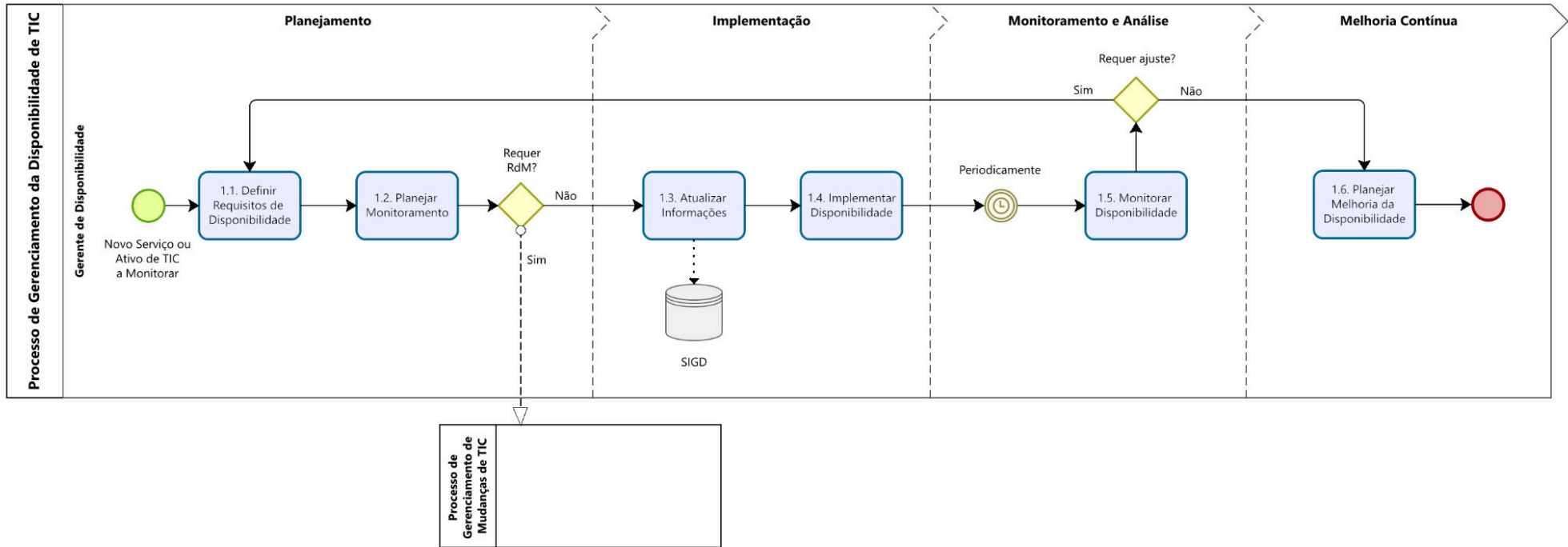
## INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento de Mudanças:** o processo é acionado caso seja necessário adequar a disponibilidade de algum recurso de TIC.
- **Gerenciamento de Nível de Serviços:** fornece os parâmetros para o monitoramento de Nível de Serviço. Utiliza os resultados da análise de disponibilidade para fundamentar as negociações de Acordos de Nível de Serviço.

# FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

## 1. Processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC

Fluxo principal do processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
<b>1.1. Definir Requisitos de Disponibilidade</b>	Estabelecer os requisitos de disponibilidade dos sistemas e serviços de TI, alinhados com as necessidades do negócio e as expectativas dos usuários	Gerente de Disponibilidade	<p><b>Entrada:</b> Novo serviço ou ativo a ser monitorado.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e documentar as necessidades de disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC, através de um plano de disponibilidade;</li> <li>• Estabelecer os objetivos de disponibilidade com base nos requisitos de negócios e nas expectativas dos usuários;</li> <li>• Definir métricas e critérios de disponibilidade para medir o desempenho e cumprir os requisitos.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Requisitos definidos.</p>
<b>1.2. Planejar Monitoramento</b>	Identificar quais componentes e serviços precisam ser monitorados	Gerente de Disponibilidade	<p><b>Entrada:</b> Requisitos definidos.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os componentes críticos de TIC que requerem monitoramento de disponibilidade;</li> <li>• Selecionar as ferramentas e sistemas de monitoramento apropriados para coletar dados de disponibilidade;</li> <li>• Definir os indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a disponibilidade e estabelecer metas de monitoramento;</li> <li>• Solicitar RdM para o recurso que seja necessário ajustar a sua disponibilidade.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Disponibilidade planejada.</p>
<b>1.3. Atualizar Informações</b>	Manter um registro atualizado dos sistemas, serviços e componentes de TIC	Gerente de Disponibilidade	<p><b>Entrada:</b> Disponibilidade planejada.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter um registro atualizado dos sistemas, serviços e componentes de TI, incluindo suas configurações e dependências. Para isso, pode ser utilizado um SIGD;</li> <li>• Documentar as mudanças realizadas nos sistemas e serviços que possam afetar a disponibilidade;</li> <li>• Atualizar a base de conhecimento com informações relevantes para o gerenciamento da disponibilidade;</li> <li>• Elaborar relatório de disponibilidade, conforme modelo em anexo.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Informações atualizadas.</p>
<b>1.4. Implementar Disponibilidade</b>	Implementar soluções de redundância e resiliência para reduzir pontos únicos de falha e garantir maior disponibilidade dos sistemas	Gerente de Disponibilidade	<p><b>Entrada:</b> Informações atualizadas.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projetar e implementar soluções de redundância e resiliência para reduzir pontos únicos de falha;</li> <li>• Configurar e testar backups regulares dos dados críticos;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer acordos de nível de serviço (ANSs) com fornecedores e terceiros para garantir a disponibilidade dos serviços.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Disponibilidade Implementada.</p>
<b>1.5. Monitorar Disponibilidade</b>	Monitorar os sistemas e serviços de TIC para identificar possíveis falhas e indisponibilidades	Gerente de Disponibilidade	<p><b>Entrada:</b> Disponibilidade Implementada.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorar constantemente os sistemas e serviços de TIC para identificar possíveis falhas e indisponibilidades;</li> <li>Analisar os dados de monitoramento para detectar tendências e padrões de disponibilidade;</li> <li>Notificar os responsáveis por relevantes interrupções e problemas de disponibilidade.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Disponibilidade monitorada.</p>
<b>1.6. Planejar Melhoria da Disponibilidade</b>	Propor e implementar ações para melhorar a disponibilidade dos recursos de TIC	Gerente de Disponibilidade	<p><b>Entrada:</b> Disponibilidade monitorada.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar análises de causa raiz para identificar as principais causas de indisponibilidade;</li> <li>Propor e implementar ações corretivas para melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços;</li> <li>Realizar revisões regulares do desempenho de disponibilidade e ajustar os processos conforme necessário.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Melhoria planejada.</p>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES		
Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor e/ou autorizar mudanças no processo;</li> <li>• Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças;</li> <li>• Prover recursos para execução do processo.</li> </ul>	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Gerente de Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e manter o Plano de Disponibilidade;</li> <li>• Gerenciar o processo;</li> <li>• Certifica-se que o SIGD está atualizado;</li> <li>• Monitorar a disponibilidade dos componentes e serviços de TIC.</li> </ul>	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.

**Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.

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

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

**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;

**Sistema de Informação do Gerenciamento de Disponibilidade (SIGD)** - repositório virtual que contém todos os dados do gerenciamento de disponibilidade;

**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

<b>Indicador - Índice de incidentes relacionados à disponibilidade</b>	
<b>Descrição</b>	Aferir a eficácia deste processo a partir da diminuição do número de incidentes decorrentes da insuficiência de recursos.
<b>Responsável pela medição</b>	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
<b>Local da medição</b>	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
<b>Instrumento de captação</b>	Relatório na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC em uso
<b>Periodicidade da medição</b>	Anualmente
<b>Fórmula</b>	$(\text{Número de incidentes registrados relacionado à disponibilidade} / \text{número total de incidentes}) * 100$
<b>Meta</b>	< 20% OBS: As metas para os anos seguintes serão definidas na revisão deste documento, após a obtenção dos resultados do primeiro ciclo de execução do processo.

<b>Indicador - Índice de Disponibilidade e Confiabilidade</b>	
<b>Descrição</b>	Mensurar o tempo que o serviço ou componente de TIC ficará disponível para executar sua função acordada quando necessário.
<b>Responsável pela medição</b>	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
<b>Local da medição</b>	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
<b>Instrumento de captação</b>	SIGD, Relatórios de ferramentas utilizadas para monitoramento dos serviços de TIC.
<b>Periodicidade da medição</b>	Trimestralmente
<b>Fórmula</b>	$(\text{número de horas que o serviço ou componente de TIC ficou indisponível no mês} / 720)$

<b>Meta</b>	Cada serviço ou componente pode ter uma meta específica e isso pode ser definido em ANS ou no Plano de Disponibilidade. No entanto, é desejável que os serviços e componentes de TIC estejam disponíveis no mínimo 99% do tempo.
-------------	--

## REFERÊNCIAS

[https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/cic/governancatic/processo\\_de\\_gerenciamento\\_de\\_disponibilidade\\_de\\_tic.pdf](https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/cic/governancatic/processo_de_gerenciamento_de_disponibilidade_de_tic.pdf)

[https://www.trt22.jus.br/arquivos\\_portal//downloads/Processo-de-Gerenciamento-de-Disponibilidade.pdf](https://www.trt22.jus.br/arquivos_portal//downloads/Processo-de-Gerenciamento-de-Disponibilidade.pdf)

<https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2023/03/PC22-Processo-de-Gerenciamento-da-Disponibilidade-v1.0.pdf>

[https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca\\_de\\_tic/processos/Processo%20de%20Gerenciamento%20da%20Disponibilidade%20de%20TIC.pdf](https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca_de_tic/processos/Processo%20de%20Gerenciamento%20da%20Disponibilidade%20de%20TIC.pdf)

## DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

<b>Histórico de Revisões</b>			
<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
03/07/2023	1.0	Versão inicial do documento	Rômulo Valente Ferreira
29/08/2024	1.1	Revisão do processo	Rômulo Valente Ferreira

# ANEXO I - MODELO DE RELATÓRIO DE DISPONIBILIDADE DE TIC

## RELATÓRIO Nº XX DE DISPONIBILIDADE 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 disponibilidade	Menor que 20% do total de chamados relacionados à incidentes	Sim/Não	

### 3. NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

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

### 4. ALTERAÇÕES NO PLANO DE DISPONIBILIDADE

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

Nº	Alteração/Melhoria
1	
2	
3	

### 5. CONCLUSÃO

[Apontar as conclusões do relatório]