



MANUAL DO PROCESSO

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC
Macroprocesso de Infraestrutura de TIC

MARÇO 2024



SUMÁRIO

FICHA TÉCNICA	3
INTRODUÇÃO	4
DESCRIÇÃO DO PROCESSO	4
OBJETIVOS	4
BENEFÍCIOS ESPERADOS	4
DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES	4
ESCOPO	5
REGRAS GERAIS	5
INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS	5
ENTRADAS E SAÍDAS	5
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	6
MATRIZ RACI	6
ATIVIDADES	7
INDICADORES E METAS	9
FLUXO DO PROCESSO	11
ANEXOS	12
REFERÊNCIA	12



1. FICHA TÉCNICA

Arquitetura	Macroprocesso: Infraestrutura de TIC Processo: Gerenciamento de Disponibilidade de TIC Subprocessos: não há subprocessos
Unidade	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Versão	V. 1.1 - 04.12.2023
Dono do Processo	Gestor da área de infraestrutura de tecnologia da informação e Comunicação.
Elaboração	Núcleo de Governança de TIC
Regulamentação Aplicável	Resolução CNJ nº 370/2021.
Revisões	1ª Revisão - V.1.3 - 26/03/2024



2. INTRODUÇÃO

A disponibilidade é um dos pontos críticos da garantia de um serviço. É primordial para o negócio que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade exigidos. Isto pode ser feito a partir da combinação dos requisitos do negócio com a disponibilidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

O propósito principal do processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC é que o nível de disponibilidade entregue em todos os serviços de TIC atenda às necessidades de disponibilidade acordadas de uma forma eficaz e eficiente.

As principais atividades do gerenciamento de disponibilidade estão desenhadas como quatro fases ou etapas do processo, são elas: planejamento, implementação, monitoramento e análise e melhoria contínua. Cada fase possui suas tarefas específicas.

Esse manual tem como intuito documentar o processo através da descrição e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

3.1. OBJETIVOS

- Assegurar que todos os aspectos atuais e futuros de disponibilidade da infraestrutura de TI sejam fornecidos;
- Conseguir um mapeamento dos requisitos de negócio relacionados com a disponibilidade dos serviços de TIC;
- Monitorar a disponibilidade dos componentes e serviços de TIC.

3.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Aperfeiçoar a disponibilidade da infraestrutura de TIC;
- Corrigir desvios em relação aos níveis de disponibilidade de serviço acordados;
- Maior controle e gerenciamento dos componentes e serviços de TIC;
- Melhora na disponibilidade dos componentes e serviços de TIC.

3.3. GLOSSÁRIO

- *Acordo de Nível de Serviço – ANS*: acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;
- *Acordo de Nível Operacional – ANO*: acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- *Plano de Disponibilidade*: plano que define arranjos na infraestrutura para identificar e sugerir a melhor maneira de utilizar dos recursos de TI garantindo uma adequação à disponibilidade requerida;
- *Relatório de Disponibilidade*: relatório de disponibilidade permite analisar situações em que problemas acontecem, qual o período, recorrência e se existe alguma correlação que pode ser inferida através dos relatórios. Auxilia os gestores a



implementar e gerenciar a estrutura de TI para atender o nível de disponibilidade exigido.

- *Sistema de Informação do Gerenciamento de Disponibilidade (SIGD)*: repositório virtual que contém todos os dados do gerenciamento de disponibilidade;
- *Requisição de Mudança – RdM*: pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- *Disponibilidade*: habilidade de um serviço ou componente de TIC executar sua função acordada quando necessário, frequentemente medida e relatada como uma porcentagem;
- *Confiabilidade*: medida do tempo que um serviço ou componente de TIC pode ficar disponível e realizar suas funções sem interrupção. É medido como tempo médio entre incidentes ou falhas;
- *Sustentabilidade*: a capacidade de manter ou restaurar um serviço ou componente de TIC em certo nível, de forma que a funcionalidade requisitada possa ser entregue. É medida e reportada como tempo médio para restaurar o serviço;

3.4. ESCOPO

O escopo do processo abrange o gerenciamento de disponibilidade, incluindo o planejamento, implementação, monitoramento e análise, ajustes e a melhoria contínua da disponibilidade dos serviços e componentes de TIC.

3.5. REGRAS GERAIS

- O Plano de Disponibilidade é orientado para o futuro, tendo como base um período de pelo menos 12 (doze) meses;
- O Relatório de Disponibilidade deve ser elaborado no mínimo uma vez a cada 6 meses.

3.6. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de capacidade de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços e da infraestrutura de TI:

- *Planejamento e Execução de Contratação de Solução de TIC*: o processo é acionado quando existe a possibilidade de aquisição de solução de TIC para solucionar impasses relacionados à disponibilidade de TIC;
- *Gerenciamento de incidentes*: o processo é acionado para solucionar algum incidente relacionado à disponibilidade de TIC;
- *Gerenciamento de mudanças*: o processo é o responsável por fazer a intermediação com o processo de gerenciamento dos acordos de nível de serviço na revisão dos ANS/ANO.

3.7. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais *entradas* do processo:



- Requisitos de disponibilidade provenientes das áreas de negócio (planos estratégicos, setoriais, financeiros, etc.);
- Informações sobre os serviços, provenientes do portfólio e do catálogo de serviços;
- RdM;
- Requisitos do negócio: detalhes dos requisitos novos ou alterados;
- Novo serviço de TIC;
- Novo componente de TIC;

As principais saídas do processo:

- SIGD atualizado;
- Relatórios de disponibilidade;
- Disponibilidade de serviços e componentes de TIC monitorada.

3.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Quem exerce	Responsabilidades
Dono do processo	Gestor da área de infraestrutura da tecnologia da informação e comunicação	Garantir sua especificação e execução do processo.
Gerente de disponibilidade	Servidores chefes da seção de Sistemas operacionais, Banco de dados, Redes de Telecom e implantação.	- Desenvolver e manter o Plano de Disponibilidade; - Gerenciar o processo; - Certifica-se que o SIGC está atualizado; - Monitorar a disponibilidade dos componentes e serviços de TIC.

3.9. MATRIZ RACI

Matriz RACI		
Atividades	Papéis	
	Dono do processo	Gerente de disponibilidade
Atividades Gerais		
Manter o desenho, manual e indicadores do processo	A/R	C



Prover recursos e garantir a execução das atividades do processo	A/R	C
Garantir que os indicadores do processo sejam medidos	I	A
Garantir que as metas dos indicadores sejam atingidas	A/R	R
Promover o processo e garantir que seja corretamente utilizado	I	A/R
Prover informações de controle para os gestores de TIC	I	A/R
Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias	I	A/R
Abertura de RdM para alteração de ANS e ANO	I	A/R
Processo “Gerenciamento de disponibilidade de TIC”		
Definir requisitos de disponibilidade	-	A/R
Planejar monitoramento	-	A/R
Atualizar informações	I	A/R
Implementar disponibilidade	I	A/R
Gerenciar disponibilidade	I	A/R
Monitorar disponibilidade	I	A/R
Analisar causas	-	A/R
Aperfeiçoar disponibilidade	-	A/R
Acionar processo “Planejamento e Execução de Contratação de Solução de TIC”	-	A/R
Acionar processo “Gerenciar mudanças”	-	A/R
Acionar processo “Gerenciamento de incidentes”	-	A/R

Legenda: *R-Responsável pela execução, A-Responsável por prestar contas, C-Deve ser consultado e I-Deve ser informado*

4. ATIVIDADES

- *Definir requisitos de disponibilidade*

Determinar os requisitos de disponibilidade de um serviço ou componente de TIC, além de fazer a relação com os requisitos de negócio. É importante apontar



também como será feito para atender os requisitos.

- *Planejar monitoramento*

Planejar como será o monitoramento e o gerenciamento de disponibilidade para um serviço ou componente TIC. Apontar a frequência, ferramentas, metodologia, indicadores, entre outras coisas que possam ser necessárias para a gestão da disponibilidade.

- *Atualizar informações*

Atualizar o Plano de Disponibilidade e o Sistema de Informação do Gerenciamento de Disponibilidade com as informações produzidas e/ou alteradas nas tarefas anteriores.

- *Implementar disponibilidade*

Executar todas as atividades e procedimentos planejados anteriormente, como por exemplo, preparar os ambientes necessários, implantar as ferramentas, disponibilizar as informações de indicadores, entre outras coisas que dão suporte para o monitoramento da disponibilidade de serviços e/ou componentes de TIC.

- *Gerenciar disponibilidade*

Analisar todo o ambiente de monitoramento e, periodicamente, relatar o desempenho dos níveis de disponibilidade através do relatório de disponibilidade. Esse documento também, se for o caso, pode propor sugestões de melhoria.

Modelo	Localização
Modelo Relatório de Disponibilidade	[Link do SIGC a ser definido]

- *Monitorar disponibilidade*

Monitorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TIC e assegurar que eles estão em conformidade com o Plano de Disponibilidade. É importante destacar que essa é uma tarefa que é realizada frequentemente e de maneira contínua.

- *Analisar causas*

Assim que um serviço ou componente de TIC atingir a disponibilidade abaixo dos níveis acordados ou o gerenciamento da disponibilidade sugerir alguma melhoria, deverá ser investigadas as causas, que podem estar relacionadas com:

- A indisponibilidade de recursos que pode ser gerada por falha técnica ou insuficiência;
- Problemas relacionados à configuração de parâmetros;
- Alguma dificuldade em cumprir os acordos de nível de serviço estabelecidos.

- *Aperfeiçoar disponibilidade*



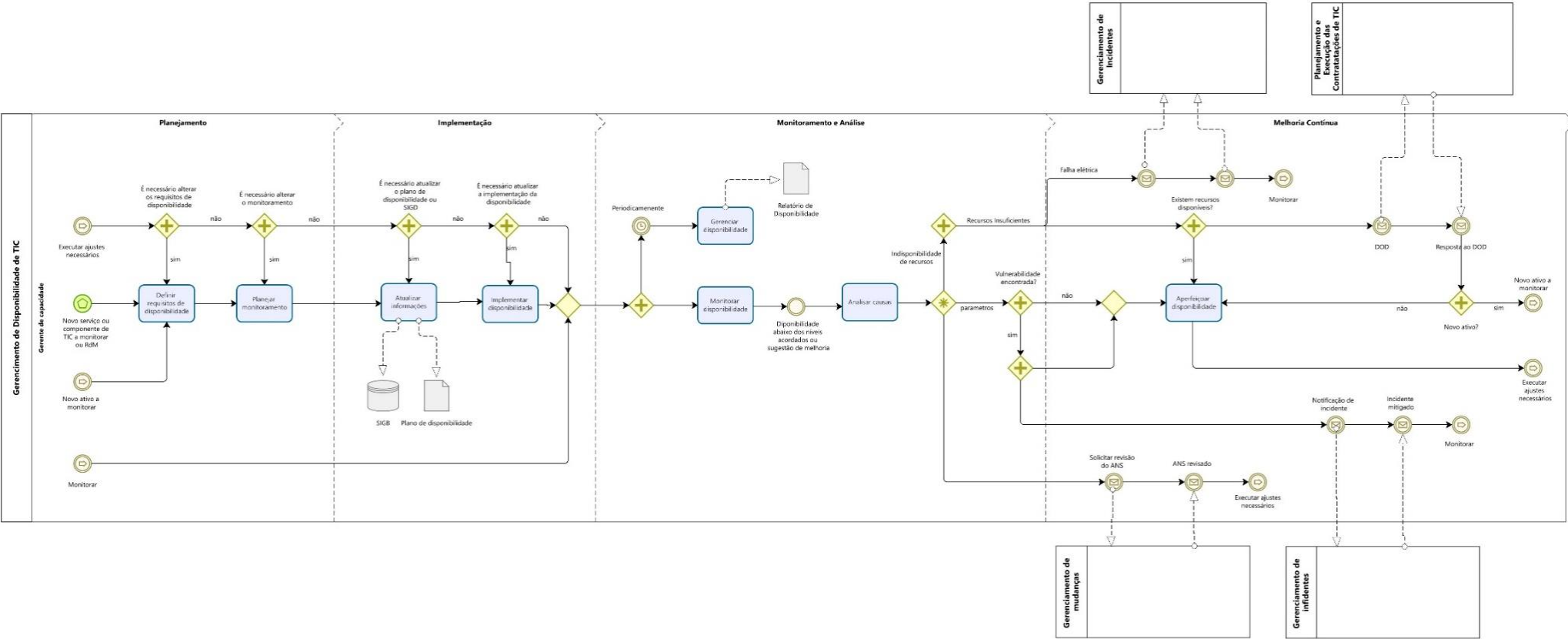
Identificar ajustes necessários nas configurações e/ou parâmetros dos serviços ou componentes de TIC a fim de corrigir alguma não conformidade identificada durante a monitoração ou atender alguma solicitação de melhoria.

5. INDICADORES E METAS

- *Disponibilidade*

Objetivo	Mensurar o tempo que o serviço ou componente de TIC ficará disponível para executar sua função acordada quando necessário.
Fonte	SIGD
Periodicidade	Mensalmente
Cálculo	Quantidade de serviços com atingimento SLA/Quantidade total de serviços
Polaridade	Maior é melhor
Meta	Cada serviço pode ter uma meta específica e isso pode ser definido em ANS/ANO ou no Plano de Disponibilidade. Em geral, é desejável que os serviços e componentes de TIC estejam disponíveis 99% do tempo necessário.

6. FLUXO DO PROCESSO





7. ANEXOS

- Anexo I - Fluxo do processo de gerenciamento de disponibilidade (Arquivo BPM)
- Anexo II - Modelo de Relatório de Disponibilidade de TIC

8. REFERÊNCIA

- FREITAS, M.A DOS SANTOS. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. BRASPORT Livros e Multimídia Ltda., Rio de Janeiro – RJ
- LYRA, N.R., Gerenciamento de Serviços de TI com ITIL v4:volume 1
- PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE. TRE-SE. Disponível em: <https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/gerenciamento-disponibilidades/#list>. Acesso em: 04/12/2023.



Relatório nº XX/202X 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
Índice de incidentes relacionados à disponibilidade	99%	Sim/Não	

3. INTERCORRÊNCIAS ENCONTRADAS

[Apontar as intercorrências 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.]

Brasília-DF, 26 de março de 2024