



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade

Vitória - 2024



PRESIDÊNCIA

Des. Samuel Meira Brasil Jr.

VICE PRESIDÊNCIA

Des. Namyr Carlos de Souza Filho

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Des. Willian Silva

SUPERVISÃO

Marcelo Tavares de Albuquerque – Secretário Geral

COORDENAÇÃO

Marcianne Ribeiro Antunes Lima – Secretária de Tecnologia de Informação

COLABORAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

Coordenadoria de Desenvolvimento

APROVAÇÃO

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC)



Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES:

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	22/06/2024	Versão Inicial	Havirdan Araujo



SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. Objetivos.....	5
3. Desenho do processo.....	5
4. Responsabilidades.....	6
5. Tarefas.....	7
6. Disposições Finais.....	9



1. Introdução

Este documento tem por objetivo apresentar as características do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade.

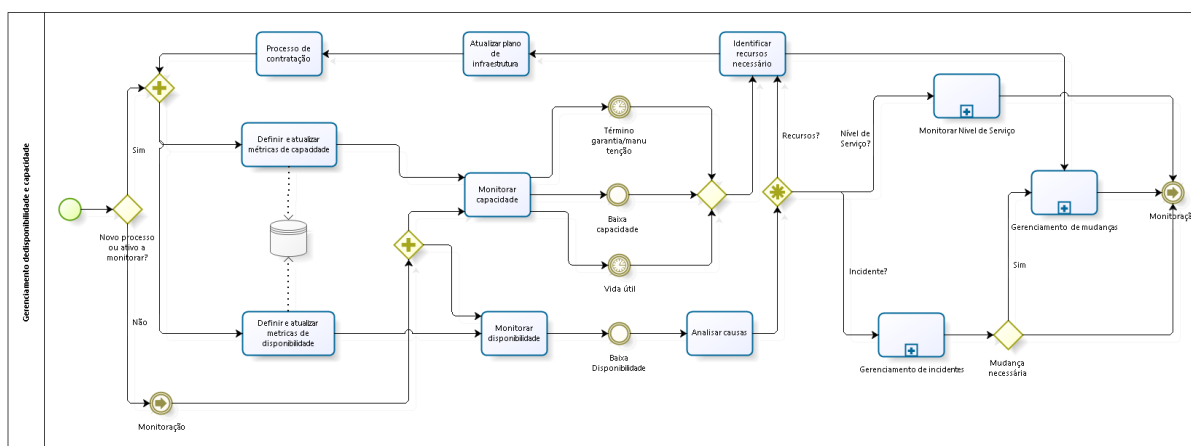
2. Objetivos

- I. assegurar a capacidade de infraestrutura necessária aos sistemas e serviços;
- II. garantir que a disponibilidade de serviços de TI atenda às orientações dispostas nas resoluções e normativos.

O processo de gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade é composto pelas tarefas:

- a) Definir métricas e Atualizar a Capacidade;
- b) Definir métricas e Atualizar a Disponibilidade;
- c) Atualizar PDTIC;
- d) Monitorar Capacidade;
- e) Monitorar Disponibilidade;
- f) Identificar Recursos Necessários;
- g) Analisar Causas;
- h) Identificar Ajustes Necessários.

3. Desenho do Processo.





4. Responsabilidades

Unidades Responsáveis pelo Processo	Responsáveis pelo processo

Termos/Artefatos/Ferramentas	
Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTIC	Contempla todas as ações e necessidades de aquisições para renovação ou ampliação de ativos de infraestrutura
Disponibilidade de Serviços	Monitorado com a ferramenta Zabbix, Grafana e CloudWatch
Inventário de Capacidade de ativos	Zabbix e Ferramentas

Indicador de Disponibilidade de Infraestrutura*		
Descrição do Indicador	Método de apuração e cálculo	Frequência
Mede o grau de efetividade na disponibilização da infraestrutura de TIC do Tribunal	(Tempo de disponibilidade da infraestrutura de TIC no período de apuração / Tempo total do período de apuração) X 100	Anual

Definir métricas de Capacidade e Atualizar Capacidade	
Descrição	Estabelecer os parâmetros relacionados à capacidade e atualizar o inventário de capacidade.
Papéis	Coordenações e Seções da STI
Entradas	Novo ativo adquirido
Saídas	Capacidade atualizada



5. Tarefas

Atividades	Determinar os limites relacionados ao ativo, registrar no inventário de capacidade.
Ferramentas	Zabbix - Grafana

Definir métricas de Disponibilidade e Atualizar Disponibilidade	
Descrição	Estabelecer os parâmetros relacionados à disponibilidade do novo serviço ou ativo e atualizar nas ferramentas.
Papéis	
Entradas	Novo serviço ou ativo
Saídas	Disponibilidade de serviços ou ativos atualizada
Atividades	Determinar os parâmetros necessários relacionados ao ativo e registrar na ferramenta
Ferramentas	Zabbix

Atualizar PDTIC	
Descrição	Atualizar PDTIC a partir da necessidade de aquisição mapeada na monitoração.
Papéis	Secretaria de Tecnologia da Informação
Entradas	
Saídas	
Atividades	
Ferramentas	

Monitorar Disponibilidade	
Descrição	Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Papéis	Seção relacionada ao serviço ou ativo
Entradas	Início da monitoração
Saídas	Monitoração contínua
Atividades	Monitorar se a disponibilidade dos serviços e recursos está dentro dos parâmetros estabelecidos
Ferramentas	Zabbix

Monitorar Capacidade	
Descrição	Monitorar a capacidade dos recursos de infraestrutura
Papéis	Seção relacionada ao serviço ou ativo
Entradas	Início da monitoração
Saídas	Monitoração contínua
Atividades	Monitorar Garantia/Manutenção: monitorar a proximidade do término de garantia ou contrato de suporte e manutenção. Monitorar Vida útil: monitorar a proximidade do término da vida útil do recurso. Monitorar Capacidade: Monitorar se a capacidade do uso e evolução da utilização está dentro do planejado
Ferramentas	Zabbix monitoração da capacidade

Identificar Recursos Necessários	
Descrição	A partir dos eventos sinalizados no monitoramento verificar se existe a necessidade de aquisição de novos recursos ou ampliação.
Papéis	Seção relacionada ao serviço ou ativo
Entradas	Sinalização no monitoramento
Saídas	Identificação dos recursos
Atividades	Análise: quanto a necessidade de



	aquisição ou disponibilização de recursos adicionais. Especificação: Especificar os recursos adicionais par solucionar a inconformidade
Ferramentas	Zabbix e Grafana

Analisar Causas	
Descrição	A partir dos eventos sinalizados no monitoramento verificar se existe a necessidade de aquisição de novos recursos ou ampliação.
Papéis	Seção relacionada ao serviço ou ativo
Entradas	Sinalização no monitoramento
Saídas	Identificação dos recursos
Atividades	Análise: quanto a necessidade de aquisição ou disponibilização de recursos adicionais. Especificação: Especificar os recursos adicionais par solucionar a inconformidade.
Ferramentas	Logs das ferramentas e produtos

6. Definições finais.

Os processos descritos serão revisados anualmente ou em menor prazo quando necessário.