



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO Nº. 16/ GP/TRT 19ª, DE 22 DE JANEIRO DE 2024

Aprova o Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

**O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC,

**CONSIDERANDO** o art. 21, IV, d) da Resolução nº 370/2021 do CNJ, que estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC para o macroprocesso Infraestrutura e Serviços - catálogo,

**CONSIDERANDO** as recomendações da auditoria do CSJT, cujo objeto foi avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de TI nos TRTs,

**CONSIDERANDO** a Resolução Administrativa nº 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região;

**CONSIDERANDO**, por fim, o disposto no PROAD Nº. 3.971/2021,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

**Art. 2º** Para os fins deste Ato, entende-se como:

I – Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II – Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

III – Capacidade de TIC: aptidão de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário.

**Art. 3º** O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

- I – Assegurar que o negócio esteja funcionando dentro da capacidade planejada;
- II – Assegurar que os serviços e componentes estejam dentro da capacidade suportada;
- III – Assegurar que recursos ociosos ou subutilizados sejam redimensionados de acordo com a sua real necessidade.

**Art. 4º** O Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

**Art. 5º** O manual com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

**Art. 6º** O processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento de Capacidade de TIC.

**Art. 7º** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e  
Publique-se.

**Original assinado**  
**JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO**  
Desembargador-Presidente

Publicado no D.E.J.T e B.I. n.º 1, de 24/1/2024



**Tribunal Regional do Trabalho**  
**19ª Região | Alagoas**  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic

# Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC

Versão do documento: 1.0  
Janeiro de 2024



## Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	4
Regras Gerais	4
Interface com demais Processos	4
Papeis e Responsabilidades	5
Indicadores de Desempenho	5
Fluxograma	7
Processo de Gerenciamento de Capacidade:	7
Subprocesso - Planejar capacidade do negócio:	8
Subprocesso - Gerenciar capacidade de serviços e componentes:	9
Subprocesso: Planejar Capacidade do Negócio.	10
Descrição das Tarefas:	10
Subprocesso: Gerenciar capacidade de serviços e componentes.	12
Descrição das Tarefas:	12



## Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

## Propósito

O processo de gerenciamento de capacidade de TIC tem o propósito de assegurar que a capacidade dos serviços e da infraestrutura de TIC esteja adequada para atender às necessidades atuais e futuras do negócio da organização.

O gerenciamento de capacidade de TIC envolve a análise do desempenho, do uso e da demanda dos recursos de TIC para identificar e antecipar possíveis gargalos ou sobrecarga. Com base nessa análise, o gerenciamento de capacidade pode determinar as necessidades de capacidade atuais e futuras, como viabilizar o desenvolvimento de planos de ação para atender a essas demandas.

Além de:

- Assegurar que o negócio esteja funcionando dentro da capacidade planejada;
- Assegurar que os serviços e componentes estejam dentro da capacidade suportada;
- Assegurar que recursos ociosos ou subutilizados sejam redimensionados de acordo com a sua real necessidade.

## Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados e atividades realizadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

## Definições e abreviações

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócios da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Plano de Capacidade:** é um documento que estabelece a capacidade atual e futura da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), descrevendo os principais componentes, recursos, requisitos, entre outros aspectos relevantes. Além disso, o plano identifica os serviços e locais que utilizam esses recursos;
- **Relatório de Capacidade:** O Relatório de Capacidade é um documento que apresenta a situação atual da capacidade dos serviços de TIC do negócio, bem como dos componentes de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Seu objetivo é mostrar de forma clara e objetiva a capacidade atual desses elementos, permitindo a identificação de possíveis pontos de melhoria e ações para otimização de recursos.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócio do Tribunal. Descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;



- **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;
- **Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC:** sistema utilizado para realizar o gerenciamento de demandas e projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Ferramenta de monitoramento de ambiente de TIC:** sistema utilizado para realizar o monitoramento de disponibilidade e capacidade de ativos e serviços de TIC.
- **Banco de Dados de Capacidade:** Um banco de dados que armazena as informações coletadas sobre a capacidade dos ativos e serviços de TIC.
- **Capacidade:** O máximo rendimento que um item de configuração ou serviço de TIC consegue fornecer de acordo com as metas de nível de serviço acordadas. Para alguns tipos de configuração, a capacidade pode ser calculada como tamanho ou volume, por exemplo, uma unidade de disco.
- **Requisição de Mudança - RdM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **CGESTIC** - Comitê Gestor de Tecnologia da Informação;
- **PDTIC** - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## Benefícios esperados

- Maior eficiência no uso dos recursos de infraestrutura de TIC;
- Maior estabilidade e qualidade na prestação de serviços de TIC;
- Redução de incidentes e problemas relacionados à capacidade de componentes ou serviços de TIC.

## Regras Gerais

O Processo de Gerenciamento de Capacidade, está dividido no subprocesso Planejar capacidade do negócio, que é responsável por assegurar que os requisitos futuros do negócio sejam considerados, planejados e implantados; e no subprocesso de Gerenciamento da 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.

## Interface com demais Processos

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

- **Planejamento e execução de Contratação de TIC:** O processo de planejamento e execução de contratação de TIC, encaminha as necessidades de aquisição definidas durante o processo de gerenciamento da capacidade de TIC.
- **Gerenciamento de liberação e implantação de TIC:** O processo de gerenciamento de liberação deve fornecer informações relevantes ao processo de gerenciamento da capacidade para ajudá-los a entender e planejar adequadamente a capacidade de TI para essas mudanças.
- **Gerenciamento de incidentes e Requisição de Serviços de TIC:** Quando ocorrem



incidentes relacionados a problemas de capacidade, o gerenciamento de incidentes e a capacidade precisam colaborar para resolver rapidamente os problemas.

## Papeis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Gestor da Divisão de Infraestrutura Tecnológica.	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
Gerente de Capacidade	Servidor da Divisão de Infraestrutura Tecnológica.	Realizar o levantamento das informações de capacidade, analisar e definir os componentes/serviços, dimensionar capacidade, analisar tendências, além de consolidar as informações para compor o Plano de Capacidade.
Comitê Gestor de Capacidade	Comitê Gestor de TIC.	Avaliar e aprovar o Plano de Capacidade.

## Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do gerenciamento de capacidade de TIC.

Descrição do Indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Índice da capacidade atual dos serviços e componentes	Mede a capacidade atual dos recursos de TIC, como processadores, memória, armazenamento e largura de banda de rede. Isso inclui o monitoramento contínuo da utilização dos recursos e a análise da capacidade disponível. Monitoramento da Capacidade atual dos serviços e componentes/Capacidade esperada definida no plano de Capacidade dos serviços e componentes*100	Anual

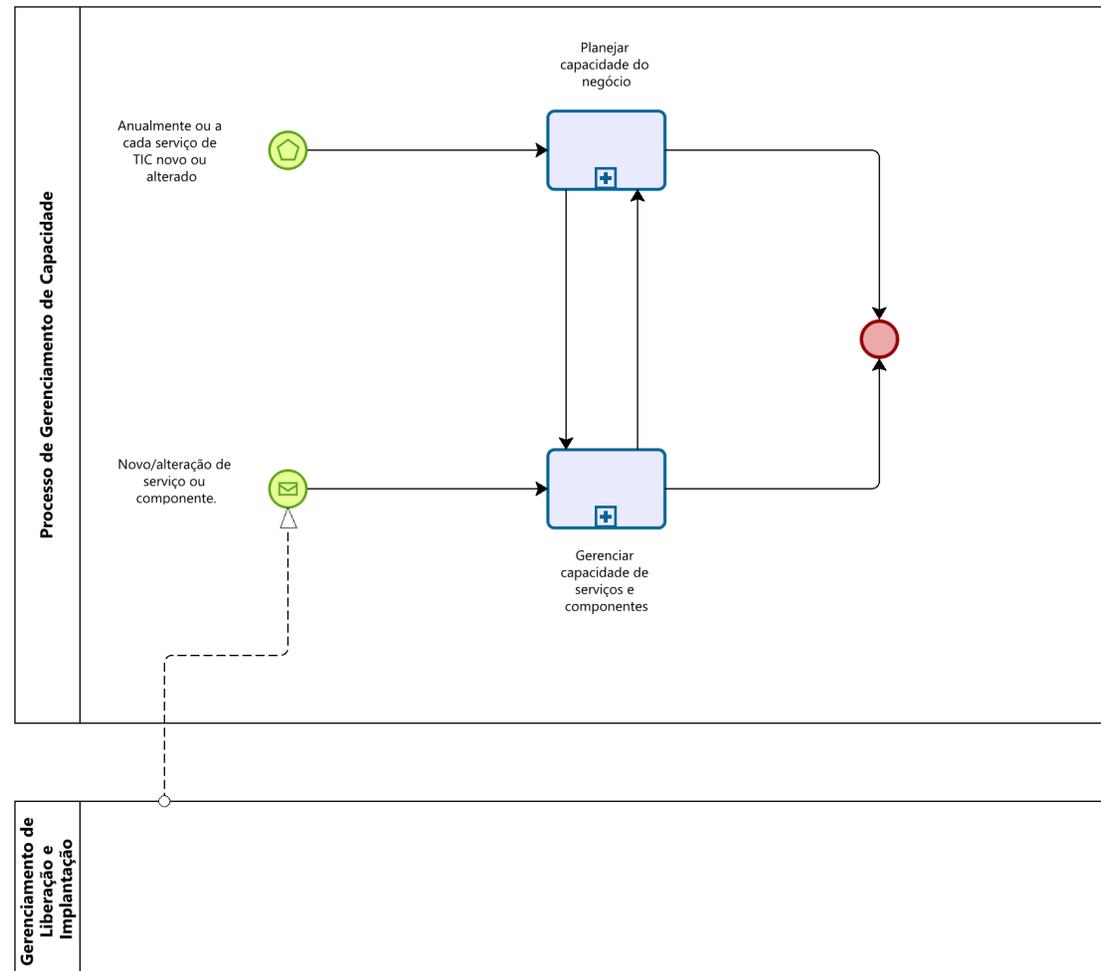


## Controles de execução

<b>Controle</b>	<b>Método de execução</b>	<b>Frequência</b>
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

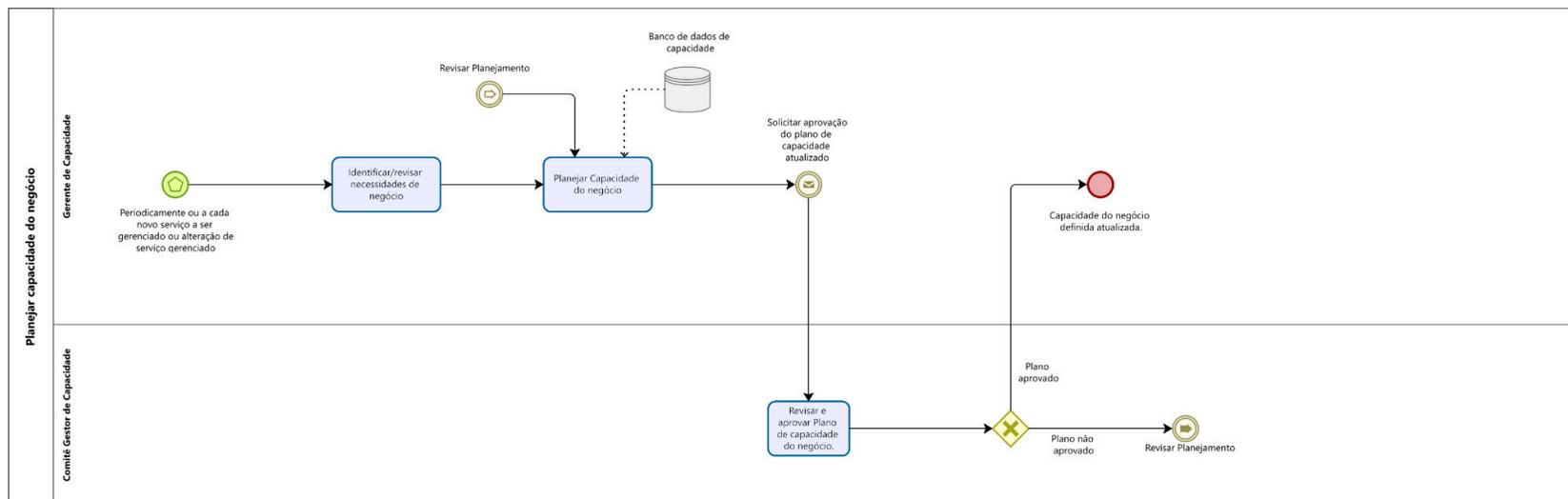
## Fluxograma

Processo de Gerenciamento de Capacidade:



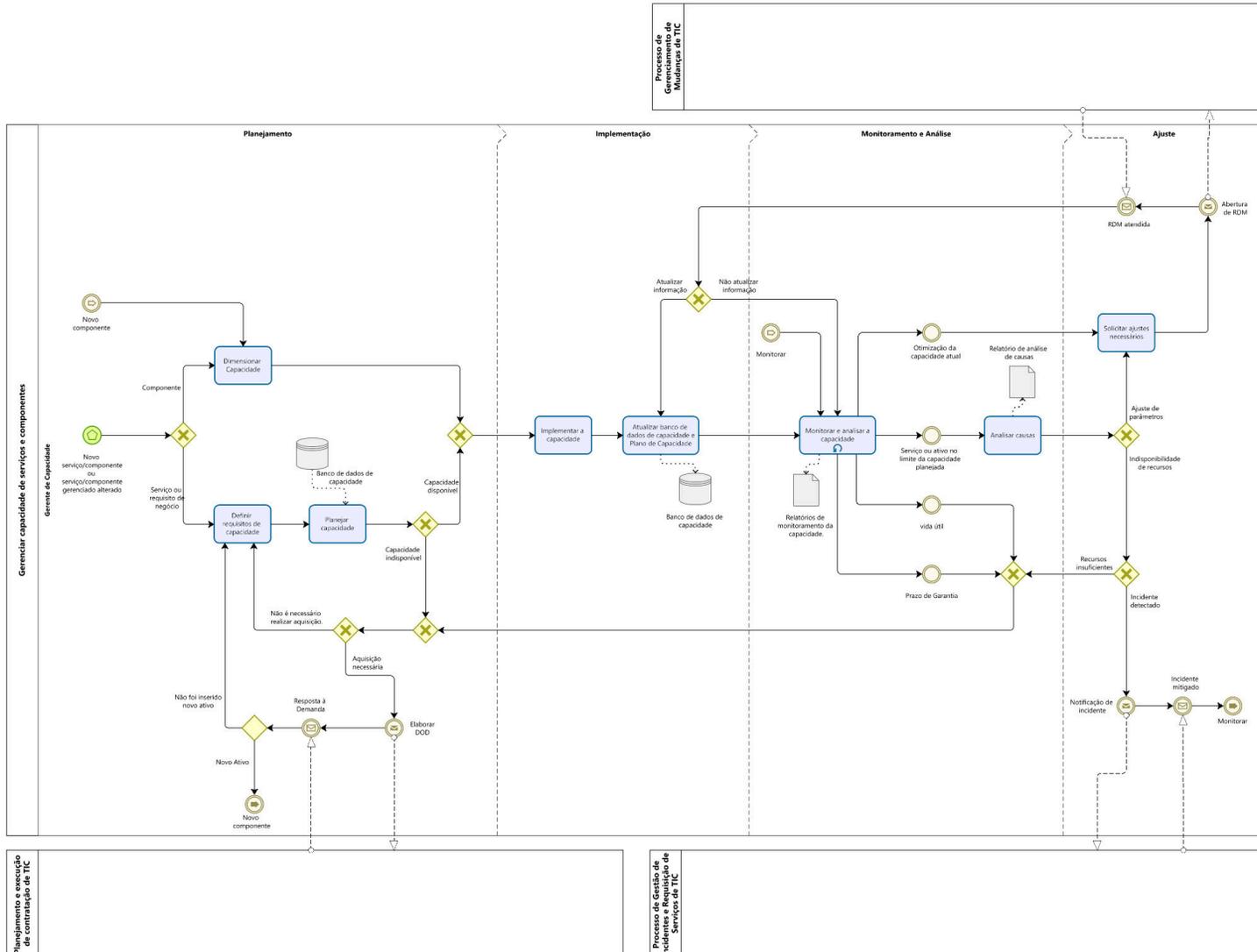


Subprocesso - Planejar capacidade do negócio:





Subprocesso - Gerenciar capacidade de serviços e componentes:



Processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC



## Subprocesso: Planejar Capacidade do Negócio.

Descrição das Tarefas:

Identificar/revisar necessidades de negócio	
<b>Descrição</b>	Periodicamente ou em resposta a uma nova demanda ou alteração em serviços existentes, surge a oportunidade de revisar e identificar as necessidades do negócio. Isso é feito por meio da análise dos requisitos da nova demanda, da capacidade já existente e do plano de capacidade do negócio.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	Essa etapa é essencial para garantir que a capacidade de TI esteja alinhada com as necessidades em evolução do negócio, permitindo uma prestação contínua e adequada de serviços de TI
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requisitos da nova demanda ou mudança de serviço;</li><li>• Plano de Capacidade do negócio atual, se existir;</li><li>• PDTIC;</li><li>• Dados de desempenho e uso anteriores.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necessidades e requisitos identificados;</li><li>• Disponibilidade de recursos.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise dos requisitos da nova demanda;</li><li>• Avaliação da capacidade atual;</li><li>• Projeção e planejamento futuro;</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de gestão de projetos e demandas de TIC;</li><li>• Ferramenta de monitoramento de ambiente de TIC.</li></ul>

Planejar Capacidade do negócio	
<b>Descrição</b>	Planejar e desenvolver o plano de capacidade visando atender às necessidades de capacidade identificadas, identificar os recursos necessários para a implementação eficaz das mudanças e avaliar os riscos associados à implementação das mudanças e ajustes necessários.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alinhar os objetivos do plano de capacidade com as</li></ul>



<b>importantes</b>	metas e objetivos do negócio. <ul style="list-style-type: none"><li>● Estabelecer métricas claras para medir o sucesso da implementação.</li></ul>
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Necessidades e requisitos identificados;</li><li>● Disponibilidade de recursos.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Banco de dados de capacidade atualizado;</li><li>● Plano de capacidade definido/atualizado;</li><li>● Recomendações de ações.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Definir/atualizar o plano de capacidade do negócio.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de gestão de projetos e demandas de TIC;</li><li>● Ferramenta de monitoramento de ambiente de TIC.</li></ul>

<b>Revisar e aprovar Plano de Capacidade do Negócio</b>	
<b>Descrição</b>	O Comitê Gestor de Capacidade recebe o plano de capacidade de negócio definido e ou atualizado pelo gerente de capacidade e faz a revisão para verificar a sua adequação ao PDTIC.
<b>Papéis</b>	Comitê Gestor de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Plano de Capacidade;</li><li>● Requisitos de negócio;</li><li>● PDTIC.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Plano de Capacidade do negócio aprovado/reprovado.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Comitê Gestor de Capacidade revisa e aprova o Plano de Capacidade de Negócio definido.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	



## Subprocesso: Gerenciar capacidade de serviços e componentes.

Descrição das Tarefas:

Definir requisitos de capacidade	
<b>Descrição</b>	Para cada novo requisito de negócio ou uma mudança na Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), é necessário identificar quais serviços e componentes de TIC serão afetados e em seguida estabelecer os requisitos de capacidade necessários para atender a essa nova demanda.
<b>Papéis</b>	Gerente de capacidade
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requisição de mudança;</li><li>• Plano de Capacidade do Negócio;</li><li>• Banco de dados de configuração de ativos de TIC.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços e componentes de TIC que serão impactados pela mudança identificados;</li><li>• Requisitos de capacidade definidos para atender a demanda.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar os requisitos de capacidade da demanda recebida;</li><li>• identificar quais componentes e serviços de TIC estão relacionados com a capacidade de TIC solicitada/necessária.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

Dimensionar capacidade	
<b>Descrição</b>	Cada vez que um novo componente de infraestrutura de TIC é introduzido deve-se dimensionar a sua capacidade, levando em consideração todas as configurações disponíveis, focando na otimização dos recursos.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	É essencial que se priorize os componentes mais estratégicos.



<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Requisição de mudança;</li><li>● Plano de Capacidade do Negócio;</li><li>● Banco de dados de configuração de ativos de TIC.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Capacidade do componente dimensionada de acordo com os requisitos de capacidade do negócio.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar quais requisitos de capacidade o novo componente objetiva atender;</li><li>● Verificar a capacidade do novo componente;</li><li>● Dimensionar a capacidade do componente segundo o contexto dos requisitos de negócio.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

<b>Planejar capacidade</b>	
<b>Descrição</b>	Planejar a capacidade objetivando satisfazer os requisitos de capacidade estabelecidos.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Serviços e componentes de TIC que serão impactados;</li><li>● Requisitos de capacidade para atender a demanda;</li><li>● Banco de dados de configuração de ativos de TIC.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Definição com precisão de qual(is) componente(s) de infraestrutura será(ão) responsável(eis) por atender a esses requisitos.</li><li>● Definição de quais componentes precisarão ser ajustados para atender aos requisitos de capacidade.</li><li>● Previsão atual e futura de utilização da capacidade para atender a esses requisitos.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Especificar de maneira precisa qual(is) componente(s) de infraestrutura será(ão) responsável(eis) por atender a esses requisitos;</li><li>● Quando necessário, identificar os componentes da infraestrutura de TIC que precisarão ser ajustados para atender aos requisitos de capacidade;</li><li>● Prever a utilização atual e futura da capacidade para atender a esses requisitos.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de</li></ul>



	TIC.
--	------

Implementar capacidade	
<b>Descrição</b>	Após o planejamento, realizam-se as atividades necessárias para implementar a nova capacidade.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requisitos de capacidade identificados nas etapas anteriores e na demanda original da RDM.</li><li>• Definição com precisão de qual(is) componente(s) de infraestrutura será(ão) responsável(eis) por atender a esses requisitos.</li><li>• Definição de quais componentes precisarão ser ajustados para atender aos requisitos de capacidade;</li><li>• Capacidade do componente dimensionada de acordo com os requisitos de capacidade do negócio.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade implementada e ou componente de acordo com o planejamento realizado nas etapas anteriores.</li></ul>
<b>Atividades</b>	Implementar operacionalmente o novo componente ou capacidade necessária, de acordo com os novos requisitos do negócio identificados.
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

Atualizar Banco de Dados de Capacidade e Plano de Capacidade	
<b>Descrição</b>	Atualizar Banco de Dados de Capacidade e Plano de Capacidade.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade.
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de negócio implementada;</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Banco de Dados de Capacidade atualizado;</li><li>• Plano de Capacidade do negócio atualizado.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar Banco de Dados de Capacidade;</li><li>• Atualizar o plano de capacidade de acordo com as</li></ul>



	informações de capacidade obtidas nas etapas anteriores e com a nova capacidade implementada na etapa anterior.
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Banco de dados de capacidade.</li></ul>

<b>Monitorar e analisar capacidade</b>	
<b>Descrição</b>	É necessário monitorar de forma regular e contínua os indicadores e métricas estabelecidos para cada serviço ou componente da infraestrutura de TIC, como forma de garantir uma visão constante do desempenho e da capacidade dos recursos de TIC.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	Essa atividade pode disparar diferentes gatilhos, como pode se observar no fluxo mapeado.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores e métricas definidos, inclui métricas de desempenho, uso de recursos, demanda, entre outros;</li><li>• Dados de monitoramento em tempo real, informações sobre a utilização dos recursos, padrões de demanda, desempenho do sistema, entre outros dados relevantes.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de monitoramento;</li><li>• Alertas e avisos de gargalos ou riscos;</li><li>• Recomendações de ações corretivas e preventivas.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoramento contínuo;</li><li>• Coleta e análise de dados;</li><li>• Comparação com metas e padrões;</li><li>• Monitoramento da vida útil e garantia de ativos;</li><li>• Identificação de problemas e oportunidades.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Banco de dados de capacidade;</li><li>• Ferramenta de monitoramento de ambiente de TIC.</li></ul>

<b>Analisar causas</b>	
<b>Descrição</b>	Quando um serviço ou componente de TIC atinge o limite da capacidade planejada é crucial investigar as razões por trás



---

	desse acontecimento.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	Essas atividades e seus resultados são importantes para compreender e abordar efetivamente as causas subjacentes ao atingimento dos limites de capacidade, garantindo uma gestão eficiente e proativa da capacidade de TI.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de Monitoramento;</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatório de análise de causas;</li><li>• Recomendações de ações corretivas;</li><li>• Informações para atualização do Plano de Capacidade.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise dos dados de monitoramento;</li><li>• Identificação das Causas raiz;</li><li>• Análise de tendências e padrões;</li><li>• Avaliação de impacto.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Banco de dados de capacidade;</li><li>• Ferramenta de monitoramento de ambiente de TIC.</li></ul>



<b>Solicitar ajustes necessários</b>	
<b>Descrição</b>	Durante a fase de análise das causas, é provável que muitos dos ajustes necessários sejam identificados. No entanto, é durante essa etapa que testes mais minuciosos serão conduzidos para validar todos esses ajustes e, talvez, identificar algum detalhe que tenha passado despercebido na análise inicial. Por fim, solicitar a realização desses ajustes conforme necessário.
<b>Papéis</b>	Gerente de Capacidade
<b>Considerações importantes</b>	Essa tarefa ajuda a assegurar que os ajustes necessários sejam identificados, verificados, implementados de forma eficiente e registrados adequadamente para melhorar a capacidade dos recursos de TI e manter a eficiência operacional.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Relatório de análise de causas;</li><li>● Recomendações de ações corretivas;</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Definição dos ajustes a implementar;</li><li>● Informações para atualização de documentação e Plano de Capacidade;</li><li>● Dados e resultados dos testes.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Validação dos ajustes propostos;</li><li>● Testes detalhados;</li><li>● Avaliação de impacto;</li><li>● Planejamento da implementação.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>● Banco de dados de capacidade;</li><li>● Ferramenta de monitoramento de ambiente de TIC.</li></ul>