



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

**ATO Nº. 103/GP/TRT 19ª, DE 25 DE JUNHO DE 2024**

*Aprova o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade 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 a 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; e,

**CONSIDERANDO** o contido no PROAD n.º 3.971/2021,

**R E S O L V E:**

Art. 1º Aprovar o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade 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.



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

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.

III – Disponibilidade de TIC: A capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário.

Art. 3º O processo definido visa assegurar a disponibilidade dos recursos de TIC alinhada às necessidades do negócio.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Disponibilidade 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 Disponibilidade de TIC.

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

Publique-se no DEJT e BI.

**Original assinado**  
**JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO**  
Desembargador Presidente do TRT da 19ª Região

**Publicado no D.EJ.T e B.I. n.º 6,  
de 26/06/2024**



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

# Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC

Versão do documento: 1.0  
Junho de 2024



## Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	3
Interface com demais Processos	4
Papeis e Responsabilidades	5
Indicadores de Desempenho	6
Fluxograma	7
Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC	7
Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC	8
Descrição das Tarefas	8



## Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento da Disponibilidade 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 da Disponibilidade de TIC tem o propósito de garantir que os serviços de TIC sejam entregues de acordo com os níveis de disponibilidade acordados. Isto inclui a monitoração proativa, planejamento e manutenção dos níveis de serviço.

## Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 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.
- **Disponibilidade:** Capacidade de um serviço ou componente de desempenhar a função acordada quando necessário.
- **ANS (Acordo de Nível de Serviço):** Acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócio do Tribunal, descrevendo metas de nível de serviço e responsabilidades.
- **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 TIC:** sistema utilizado para realizar o monitoramento de disponibilidade e capacidade de ativos e serviços de TIC.
- **MTBF (Tempo Médio Entre Falhas):** Tempo médio que um serviço ou componente opera sem falhar.
- **MTTR (Tempo Médio para Recuperar):** Tempo médio necessário para restaurar um serviço após uma falha.
- **BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração):** é um repositório que armazena informações sobre todos os itens de configuração (CIs) e suas inter-relações na infraestrutura de TI, suportando a gestão eficaz dos serviços de TI.

## Benefícios esperados

- Aumento da confiança nas operações de TIC.
- Redução de interrupções nos serviços.
- Melhoria na satisfação dos usuários.
- Otimização do uso de recursos.



## Interface com demais Processos

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

- **Gerenciamento de Incidentes:** Trabalha em conjunto para identificar e resolver incidentes que afetam a disponibilidade.
- **Gerenciamento de Problemas:** Identifica causas raiz de incidentes repetidos que afetam a disponibilidade.
- **Gerenciamento de Mudanças:** Planeja e coordena mudanças que possam afetar a disponibilidade.
- **Gerenciamento de Capacidade:** Assegura que a capacidade dos serviços suporta os requisitos de disponibilidade.
- **Gerenciamento de Configuração:** Mantém informações atualizadas sobre os componentes de TI e suas interdependências.



## Papeis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Gestor da Divisão de Infraestrutura Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Garantir a especificação e execução do processo de Gerenciamento da Disponibilidade.</li><li>● Supervisionar a eficácia do processo e promover melhorias contínuas.</li><li>● Coordenar a integração do processo de disponibilidade com outros processos de gerenciamento de serviços de TIC.</li></ul>
Gerente de Disponibilidade	Servidor da Divisão de Infraestrutura Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Gerenciar operacionalmente as atividades do processo de disponibilidade.</li><li>● Garantir a correta execução e desempenho do processo.</li><li>● Analisar dados de disponibilidade e identificar áreas de melhoria.</li><li>● Planejar e coordenar ações corretivas e preventivas.</li><li>● Participar na revisão e auditorias periódicas do processo.</li><li>● Definir e aferir indicadores de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade dos serviços e componentes de TI.</li><li>● Estabelecer indicadores e metas visando a melhoria contínua.</li></ul>
Equipe Técnica	Profissionais especializados da SETIC	<ul style="list-style-type: none"><li>● Monitorar continuamente os serviços de TIC para garantir níveis de disponibilidade acordados.</li><li>● Coletar e analisar dados de disponibilidade.</li><li>● Realizar manutenções preventivas para minimizar riscos de falhas.</li><li>● Participar no desenvolvimento de planos de ação corretiva e preventiva.</li></ul>

## Indicadores de Desempenho

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



<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Método de apuração / fórmula de cálculo</b>	<b>Frequência</b>
Taxa de Disponibilidade	$(\text{Tempo de Serviço Disponível} / \text{Tempo de Serviço Planejado}) \times 100$	Anual
Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) - Confiabilidade	Soma dos Tempos de Operação sem Falhas / Número de Falhas.	Anual
Tempo Médio para Recuperar (MTTR) - Sustentabilidade.	Soma dos Tempos de Recuperação / Número de Falhas.	Anual
Taxa de Melhoria na Disponibilidade. - Melhoria Contínua	$(\text{Disponibilidade Atual} - \text{Disponibilidade Anterior}) / \text{Disponibilidade Anterior} \times 100$	Anual

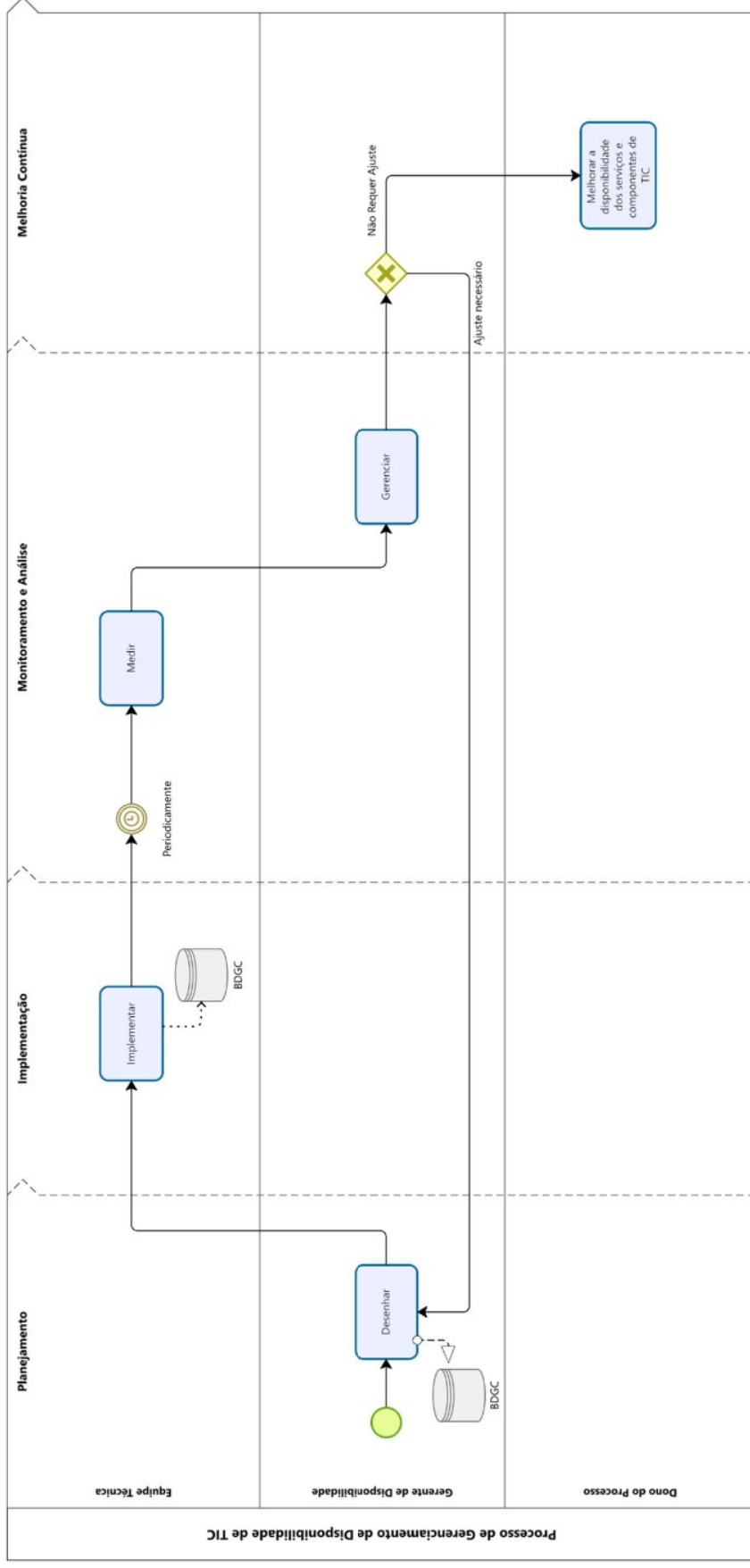
## Controles de execução

<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 Disponibilidade de TIC





## Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC

### Descrição das Tarefas

Desenhar	
<b>Descrição</b>	Planejar e projetar os níveis de disponibilidade necessários para atender aos requisitos de negócio.
<b>Papeis</b>	Gerente de Disponibilidade
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Requisitos de negócio,</li><li>● ANS.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Planos de disponibilidade,</li><li>● Métricas e indicadores definidos.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Definir níveis de serviço necessários.</li><li>● Desenvolver planos de disponibilidade.</li><li>● Estabelecer indicadores e metas de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Monitoramento de TIC,</li><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC,</li><li>● BDGC.</li></ul>

Implementar	
<b>Descrição</b>	Estabelecer e configurar ferramentas e processos para monitoramento da disponibilidade.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Planos de disponibilidade,</li><li>● Ferramentas de monitoramento de TIC.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Serviços e componentes de TIC configurados e monitorados.</li></ul>



<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Configurar ferramentas de monitoramento de TIC.</li><li>● Implementar processos de monitoramento e gestão de disponibilidade.</li><li>● Realizar treinamentos necessários.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Monitoramento de TIC,</li><li>● BDGC.</li></ul>

<b>Medir</b>	
<b>Descrição</b>	Monitorar continuamente a disponibilidade dos serviços de TIC.
<b>Papeis</b>	Equipe Técnica
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Dados de monitoramento de TIC</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Relatórios de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Coletar dados de disponibilidade em tempo real.</li><li>● Analisar métricas e indicadores.</li><li>● Gerar relatórios periódicos.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Monitoramento de TIC.</li></ul>

<b>Gerenciar</b>	
<b>Descrição</b>	Garantir que todos os serviços cumpram suas metas de disponibilidades acordadas.
<b>Papeis</b>	Gerente de Disponibilidade
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Relatórios de análise de Disponibilidade,</li><li>● Alertas de indisponibilidade.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Planos de ação,</li><li>● Registros de problemas resolvidos.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Acionar os processos necessários para garantir as metas de disponibilidade;</li></ul>



---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar e executar ações corretivas e preventivas no monitoramento de TIC.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Monitoramento de TIC,</li><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>

<b>Melhorar a disponibilidade dos serviços e componentes de TIC</b>	
<b>Descrição</b>	Avaliar e propor ações para melhorar a disponibilidade dos recursos de TIC, caso necessário.
<b>Papeis</b>	Dono do Processo
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios de desempenho.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizações de processos,</li><li>• Relatórios de melhorias.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propor ações corretivas para melhorar a disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC;</li><li>• Realizar revisões regulares do desempenho de disponibilidade e ajustar os processos, conforme necessário.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Monitoramento de TIC,</li><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>