



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE**  
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830  
Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) N° 1088/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 05 de maio de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade de TIC** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** a Resolução n° 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

**CONSIDERANDO** a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização das funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

**CONSIDERANDO** o disposto nos itens 6.2.a, 6.2.b, 6.2.c, 6.2.d, 6.2.e e 6.2.f, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento da Central de Serviços TIC;

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, tais como a ABNT ISO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir o Processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário do Estado do Piauí, conforme Anexo Único desta portaria.

**Art. 2º** Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

**Art. 3º** Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ, em Teresina, 5 de maio de 2021.

### **ANEXO ÚNICO**

#### **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE TIC**

##### **1. DEFINIÇÃO**

Este processo é responsável por direcionar o gerenciamento da capacidade e disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC, conforme Plano de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade dos recursos. Estabelece ainda que toda requisição de consumo de recursos de infraestrutura de TIC deverá ser solicitada por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços.

##### **2. ESCOPO**

É aplicável a todas as requisições de consumo de recursos de infraestrutura de TIC oferecidos pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

##### **3. DEFINIÇÕES**

**Chamado:** Solicitação de serviço de TIC (demanda de TIC) registrada no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) por um solicitante ou pela Central de Serviços durante o atendimento de uma chamada telefônica.

**Cliente/Usuário:** Qualquer solicitante de serviços de TIC, interno ou externo ao TJPI.

**Demanda:** Qualquer solicitação de serviços e soluções de TIC.

**Projeto:** Projeto é um esforço temporário, planejado, executado e controlado para entregar produtos, serviços ou resultados. Desenvolvido por etapas, com recursos limitados.

**Requisição de Serviço:** Tipo de demanda de TIC caracterizada por ser uma prestação de serviço padrão e que não decorre de interrupção ou degradação da sua qualidade. Esse tipo de demanda é gerenciado pela Central de Serviços por meio do Processo de Cumprimento de Requisição.

**Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC:** Tipo de demanda de TIC caracterizada por ser uma prestação de serviço técnica, que pode decorrer da necessidade de se criar/desativar recursos conforme necessidade e demanda, gerenciar capacidade e disponibilidade de infraestrutura baseada

em eventos monitoráveis.

**Serviço de TIC:** Serviço fornecido por um provedor de serviço de TIC. Um serviço de TIC é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TIC voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço.

**Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC.

#### 4. OBJETIVO

- Assegurar que a infraestrutura esteja funcionando dentro de suas capacidades planejadas;
- Assegurar que a infraestrutura esteja disponível conforme planejado;
- Assegurar os ativos de infraestrutura de TIC estejam sempre dentro dos sistemas de monitoramento;
- Assegurar que toda requisição por criação/modificação dos serviços de infraestrutura de TIC sejam desenvolvidas mediante uma requisição permitindo um melhor controle de todas as atividades;
- Assegurar que recursos ociosos ou subutilizados, sejam redimensionados de acordo com sua necessidade, garantindo melhor eficiência do uso dos recursos de infraestrutura de TIC;
- Assegurar que sempre que não for possível mais garantir a capacidade e a disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC, a equipe responsável possa realocar ou redimensionar recursos, bem como solicitar novos recursos de infraestrutura de TIC.

#### 4. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

##### 4.1 ENTRADA

A entrada desse processo é o chamado (ticket) registrado no Sistema de Gerenciamento de Serviços, por meio do processo de Requisição de Recurso de Infraestrutura de TIC.

##### 4.2 SAÍDA

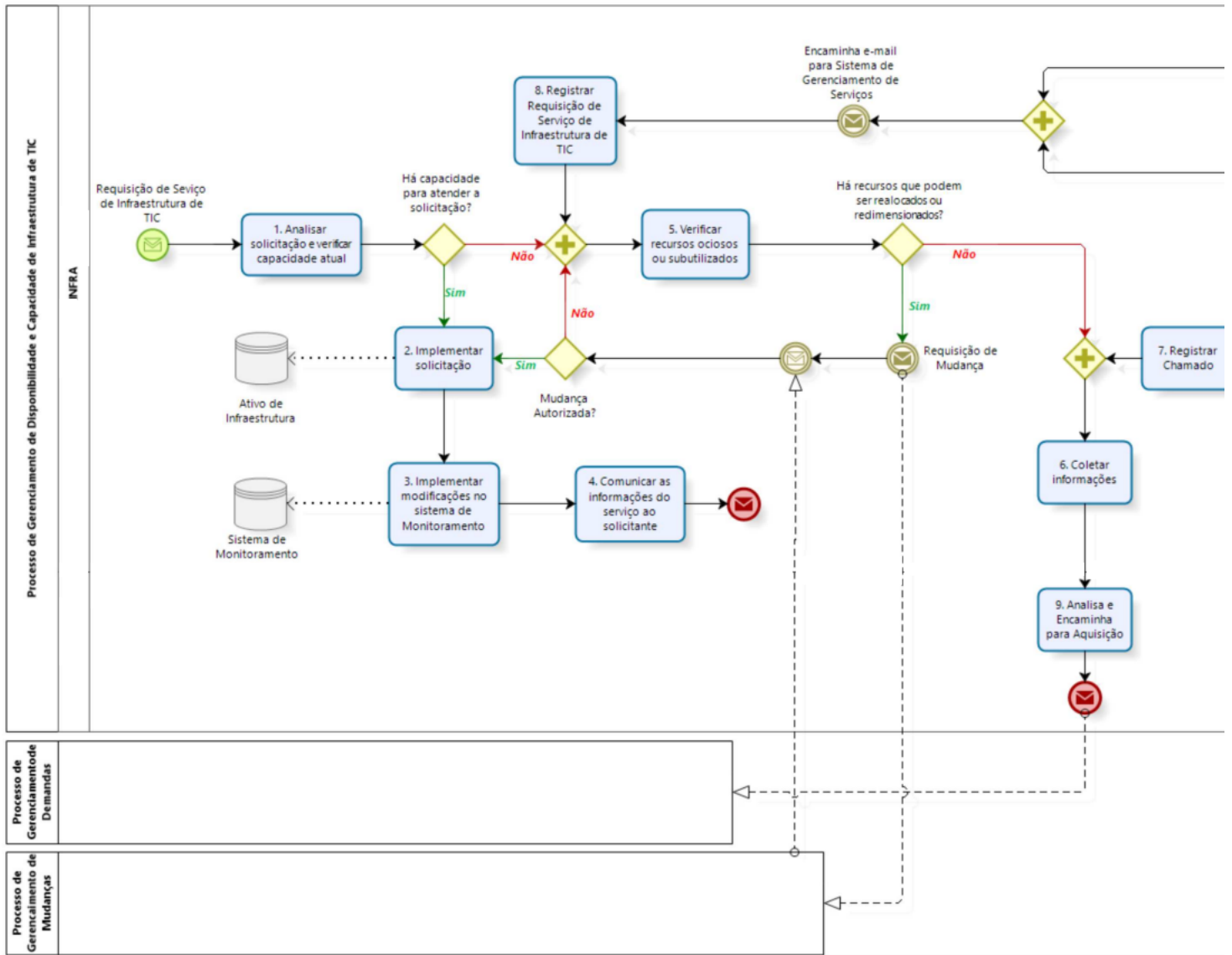
A saída deste processo é o chamado devidamente registrado, com todas informações necessárias para o analista responsável pelo recurso de infraestrutura de TIC atender à solicitação, ou chamado com informações de eventos de monitoramento em desacordo com o Plano de Capacidade e Disponibilidade dos Recursos de TIC, ou ainda, um encaminhamento de informações para o Processo de Gerenciamento de Demandas. O encaminhamento para o Processo de Gerenciamento de Demandas tem como objetivo, transformar a requisição em um projeto de aquisição de recurso de infraestrutura, que deverá ser incluído na priorização, orçamento e criação da documentação relativa a projeto de aquisição de infraestrutura.

##### 4.3 VÍNCULOS COM PROCESSOS IMPLANTADOS OU PREVISTOS PARA IMPLANTAÇÃO NO TJPI

- Processo de Gerenciamento de Demandas;
- Modelo de Gerenciamento de Projetos;
- Metodologia de Desenvolvimento e Sustentação de Software.

##### 4.4 FLUXOS DO PROCESSO

###### 4.4.1 FLUXO DE GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE TIC



4.4.2 TABELA RACI DO GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DOS RECURSOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC

	Atividade/Funções	Coordenação de Infraestrutura	Secretaria de TIC
1	Analisar solicitação e verificar a capacidade atual	R/A	-
2	Implementar solicitação	R/A	-
3	Implementar modificações no sistema de Monitoramento	R/A	-
4	Comunicar as informações do serviço ao solicitante	R/A	-
5	Verificar recursos ociosos ou subutilizados	R/A	-
6	Coletar informações	R/A	-
7	Registrar chamado de Demanda	R/A	-
8	Registrar Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC	R/A	-
9	Análise e Encaminha para Aquisição	-	R/A

Legenda tabela RACI:

- **R:** Responsável por executar uma atividade (o executor);
- **A:** Autoridade, quem deve responder pela atividade, o dono (apenas uma autoridade pode ser atribuída por atividade);
- **C:** Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada;
- **I:** Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

#### 4.4.3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividade:	<b>1. Analisar solicitação e verificar capacidade atual</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC</li> </ul>
Procedimento	<p>1.1 Analisar a completude das seguintes informações:</p> <p>1.1.1 Capacidade necessária;</p> <p>1.1.2 Disponibilidade necessária;</p> <p>1.1.3 Requisitos de segurança se houver;</p> <p>1.1.4 Requisitos de continuidade se houver</p> <p>1.2 Verificar a disponibilidade de recurso de infraestrutura de tic de acordo com os requisitos solicitados;</p> <p>1.3 Informar sobre a possibilidade de atender a demanda.</p>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação que há disponibilidade de recursos para atender a demanda;</li> <li>• <i>Ticket</i> com informação que não há disponibilidade de recursos para atender a demanda no momento, mas que será feita varredura por recurso ociosos ou subutilizados, para que possa ocorrer a realocação do recurso.</li> </ul>

Atividade:	<b>2. Implementar solicitação</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação que há disponibilidade de recursos para atender a demanda;</li> </ul>
Procedimento	<p>2.1 Implementação da solicitação na infraestrutura de TIC;</p> <p>2.2 Informar no <i>Ticket</i> sobre a conclusão das atividades, com todas informações sobre o recurso criado, salvo em caso de dados sensíveis a segurança.</p>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação sobre a conclusão das atividades, com todas informações sobre o recurso criado, salvo em caso de dados sensíveis a segurança.</li> </ul>

Atividade:	<b>3. Implementar modificações no sistema de Monitoramento</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação sobre a conclusão das atividades, com todas informações sobre o recurso criado, salvo em caso de dados sensíveis a segurança.</li> </ul>
Procedimento	<p>3.1 Inclusão do serviço no sistema de monitoramento adequado.</p> <p>3.2 Informar no <i>Ticket</i> sobre a inclusão do serviço no sistema de monitoramento, bem como os dados para monitoramento.</p>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação do serviço no sistema de monitoramento, bem como os dados para monitoramento.</li> </ul>

Atividade:	<b>4. Comunicar as informações do serviço ao solicitante</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação do serviço no sistema de monitoramento, bem como os dados para monitoramento.</li> </ul>
Procedimento	4.1 Encerrar o chamado comunicando o solicitante.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> encerrado.</li> </ul>

Atividade:	<b>5. Verificar recursos ociosos ou subutilizados</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação que não há disponibilidade de recursos para atender a demanda no momento, mas que será feita varredura por recurso ociosos ou subutilizados, para que possa ocorrer a realocação do recurso.</li> </ul>
Procedimento	5.1 Pesquisar no recurso de infraestrutura por serviços que estão ociosos ou estão sendo subutilizados. 5.2 Informar no <i>Ticket</i> qual recurso pode ser realocado ou redimensionado, registrando-se a RDM para poder fazer a modificação desejada, ou informar que não há recursos disponíveis.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação sobre recurso de infraestrutura que pode ser realocado ou redimensionado, bem como associado a RDM que solicita autorização para realizar a mudança;</li> <li>• <i>Ticket</i> com informação que não há recursos disponíveis;</li> </ul>

Atividade:	<b>6. Coletar informações</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação que não há recursos disponíveis;</li> </ul>
Procedimento	6.1 Coletar informações sobre todos os recursos que seriam necessários para atender a demanda; 6.2 Coletar as especificações dos recursos que seriam necessários para atender a demanda; 6.3 Indicar os gestores e responsáveis técnicos pelos recursos.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informações sobre os recursos necessários para atender a demanda, a especificação desses e informando os gestores e responsáveis técnicos dos recursos.</li> </ul>

Atividade:	<b>7. Registrar Chamado</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informações sobre Prazo de Garantia ou Prazo de Vida Útil próximo de expirar.</i></li> </ul>
Procedimento	7.1 Equipe responsável pelo equipamento de infraestrutura levanta informações sobre o equipamento com Prazo de Garantia ou Vida Útil próximo a expirar; 7.2 Equipe especifica os recursos necessários; 7.3 Equipe registra chamado com as informações levantadas; 7.4 Equipe encaminha o chamado ao Coordenador de Infraestrutura.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> registrado com informações sobre os recursos de infraestrutura de TIC que precisam ser adquiridos;</li> </ul>

Atividade:	<b>8. Registrar Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações do monitoramento de capacidade ou disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC.</li> </ul>
Procedimento	8.1 Sistema de monitoramento registra chamado com as informações que acionaram os gatilhos sobre limite da capacidade ou baixa disponibilidade.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação que acionou o gatilho sobre limite da capacidade ou baixa disponibilidade.</li> </ul>

Atividade:	<b>9. Analisa e Encaminha para Aquisição</b>
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> com informação que não há recursos disponíveis;</li> <li>• <i>Ticket</i> registrado com informações sobre os recursos de infraestrutura de TIC que precisam ser adquiridos;</li> </ul>

Procedimento	9.1 Analisa os dados apresentados e verifica a completude das informações; 9.2 Encaminha como demanda para a DEGOV, para que seja processado pelo processo de gerenciamento de demandas, objetivando se tornar um projeto de aquisição.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ticket</i> de demanda com informações sobre a solução necessária.</li> </ul>

#### 4.5 CONTROLE DO PROCESSO

<b>ID</b>	1
<b>Processo</b>	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC
<b>Dono do Processo</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC
<b>Indicador</b>	Número de Recursos de TIC Monitorado
<b>Justificativa</b>	Conhecer o percentual de atendimento das demandas de TIC
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Intervalo</b>	Semestral
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de Recursos de infraestrutura Monitorados / Quantidade de Recursos de Infraestrutura Existentes
<b>Meta</b>	>= 90%
<b>Origem dos dados</b>	<i>Zabbix</i> <i>Nagios</i> <i>Cisco Prime</i> <i>Vmware</i> <i>Storage</i> <i>Banco de dados</i>
<b>Responsável pela coleta</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC
<b>Gerente do Processo</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC

<b>ID</b>	2
<b>Processo</b>	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC
<b>Dono do Processo</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC
<b>Indicador</b>	Disponibilidade dos Recursos de Infraestrutura de TIC
<b>Justificativa</b>	Conhecer o percentual de atendimento das demandas
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Intervalo</b>	Anual
<b>Regra de Cálculo</b>	$D = ((TS - DT)/DS) * 100$ TS = Tempo de Serviço Acordado; DT = <i>Downtime</i> do Serviço.
<b>Meta</b>	>= 90%
<b>Origem dos dados</b>	<i>Zabbix</i> <i>Nagios</i> <i>Cisco Prime</i> <i>Vmware</i>

	<i>Storage</i> <i>Banco de dados</i>
<b>Responsável pela coleta</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC
<b>Gerente do Processo</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC

<b>ID</b>	3
<b>Processo</b>	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC
<b>Dono do Processo</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC
<b>Indicador</b>	Evolução do uso dos Recursos de Infraestrutura de TIC
<b>Justificativa</b>	Conhecer a evolução dos Recursos de Infraestrutura de TIC
<b>Periodicidade</b>	Trimestral
<b>Intervalo</b>	Trimestral
<b>Regra de Cálculo</b>	Capacidade utilizada na data da medição / Capacidade utilizada na data da última medição
<b>Meta</b>	>= 90%
<b>Origem dos dados</b>	<i>Zabbix</i> <i>Nagios</i> <i>Cisco Prime</i> <i>Vmware</i> <i>Storage</i> <i>Banco de dados</i>
<b>Responsável pela coleta</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC
<b>Gerente do Processo</b>	Coordenação de Infraestrutura de TIC

## 5. REGRAS E DIRETRIZES

-Toda solicitação para criação, modificação ou extinção de recurso de infraestrutura de TIC direcionada à Coordenação de Infraestrutura de TIC deve ser realizada por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços;

-A solicitação, criação ou modificação de recursos de infraestrutura de TIC deve conter elementos que permitam o analista entender a solicitação e alocar a infraestrutura adequada para atender a requisição.

## 6. PLANO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Após a instituição do processo a Coordenação de Infraestrutura de TIC deve elaborar e apresentar um plano de gerenciamento da capacidade e disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC. Devem conter no plano os seguintes itens:

- Identificação dos Recursos de Infraestrutura de TIC que serão cobertos pelo Plano;
- Identificação dos sistemas que serão utilizados para monitoramento de cada recurso de Infraestrutura de TIC;
- Identificação dos parâmetros de normalidade e anormalidade (limite prudencial e emergencial) para cada recurso de infraestrutura de TIC.



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 05/05/2021, às 17:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2372576** e o código CRC **25B25DE6**.