

# Secretaria de TIC do TRT24

Gerenciar Capacidade

## Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	22/11/2024	Implantação do processo

**Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região**  
**Documento de Descrição de Processo de Trabalho**  
Processo Gerenciar Capacidade

22/11/2024

**Equipe de Documentação**

	<b>Nome</b>	<b>Cargo</b>
01	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC
02	Alessander Monteiro Silva	Chefe da Divisão de Infraestrutura de TIC
02	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais

## Sumário

<b>1</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Abrangência.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Definições .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Processo Gerenciar Capacidade .....</b>	<b>5</b>
4.1	Papéis e Responsabilidades .....	5
4.2	Fluxos do Processo.....	6
4.2.1	Fluxo Macro do Processo Gerenciar Capacidade.....	6
4.2.2	Fluxo do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Negócio.....	7
4.2.3	Fluxo do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Serviço .....	8
4.2.4	Fluxo do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Componente .....	9
4.3	Descrição do Processo .....	10
4.3.1	Descrição do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Negócio.....	10
4.3.2	Descrição do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Serviço .....	13
4.3.3	Descrição do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Componente .....	15
<b>5</b>	<b>Tabela RACI.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Controles do Processo.....</b>	<b>18</b>
6.1	Descrição do Indicador do Processo .....	18
<b>7</b>	<b>Divulgação dos Resultados.....</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>ANEXO I – Índice de Utilização de Capacidade dos Componentes .....</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>ANEXO II – Relatório Taxa de Crescimento da Capacidade .....</b>	<b>22</b>

## 1 Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de capacidade e assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para garantir que todos os recursos de TI que compõem um determinado serviço sejam monitorados e medidos, e que os dados coletados sejam registrados, analisados e reportados.

## 2 Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC).

## 3 Definições

- **ANS** – Acordo de Nível de Serviço. Acordo firmado entre a área de TI e seus clientes, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.
- **BDC** – Banco de Dados de Capacidade. Refere-se ao repositório onde estão registradas as informações relevantes sobre o gerenciamento de capacidade.
- **BDGC** – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração. Refere-se ao repositório onde estão registrados todos os itens de configuração (seus detalhes, relacionamentos e históricos de configuração).
- **Capacidade** – Representa um subconjunto dos recursos organizacionais e corresponde ao máximo que pode ser gerado por determinado item de configuração para proporcionar algum desempenho na organização.
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart).
- **IC** – Item de Configuração. Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TIC. É um elemento que agrega valor à entrega dos serviços. Ex.: equipamentos, licenças, ativos de rede, servidores, roteadores, *softwares*, documentos, pessoas etc.
- **RdM** – Requisição de Mudança.

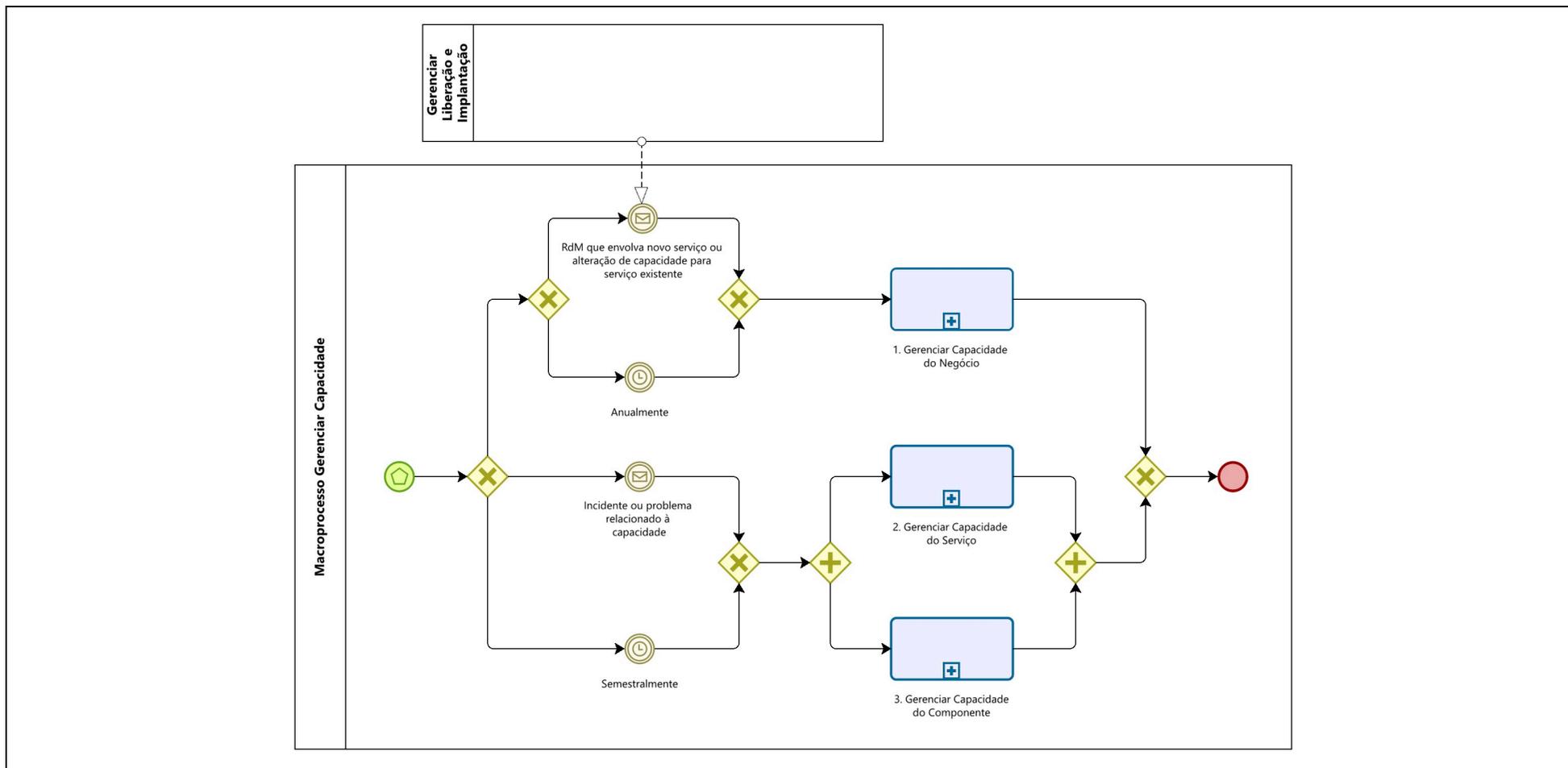
#### 4 Processo Gerenciar Capacidade

##### 4.1 Papéis e Responsabilidades

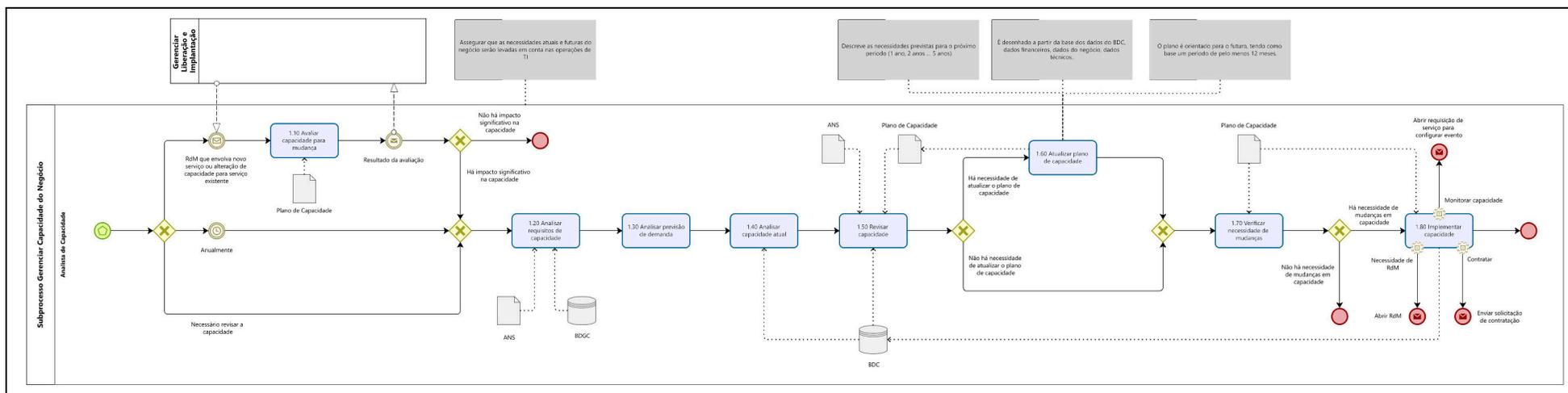
Papel	Responsabilidades	Responsável
<b>Dono do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados</li> <li>Aprovar as atualizações do processo</li> <li>Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo</li> </ul>	Chefe da Divisão de Infraestrutura de TIC
<b>Gerente do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar a eficiência e a efetividade do processo</li> <li>Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização</li> <li>Produzir informações gerenciais (indicadores)</li> <li>Promover a execução das atividades do processo</li> </ul>	Chefe do Setor de Infraestrutura de Redes e Administração de Dados
<b>Analista de Capacidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar impactos de requisições de mudança sobre novos serviços ou sobre alteração de capacidade para serviços existentes no plano de capacidade</li> <li>Analisar a previsão de demanda e necessidade de recursos para capacidade</li> <li>Analisar, definir, implementar e gerenciar os requisitos e as regras de monitoramento de capacidade</li> <li>Elaborar, administrar e manter atualizado o plano de capacidade</li> <li>Apoiar a resolução de incidentes e problemas relacionados à capacidade</li> <li>Coletar, mensurar e comparar resultados e metas de capacidade</li> <li>Identificar, priorizar e implementar oportunidades de melhoria sobre capacidade</li> </ul>	Chefe do Setor de Infraestrutura de Redes e Administração de Dados

## 4.2 Fluxos do Processo

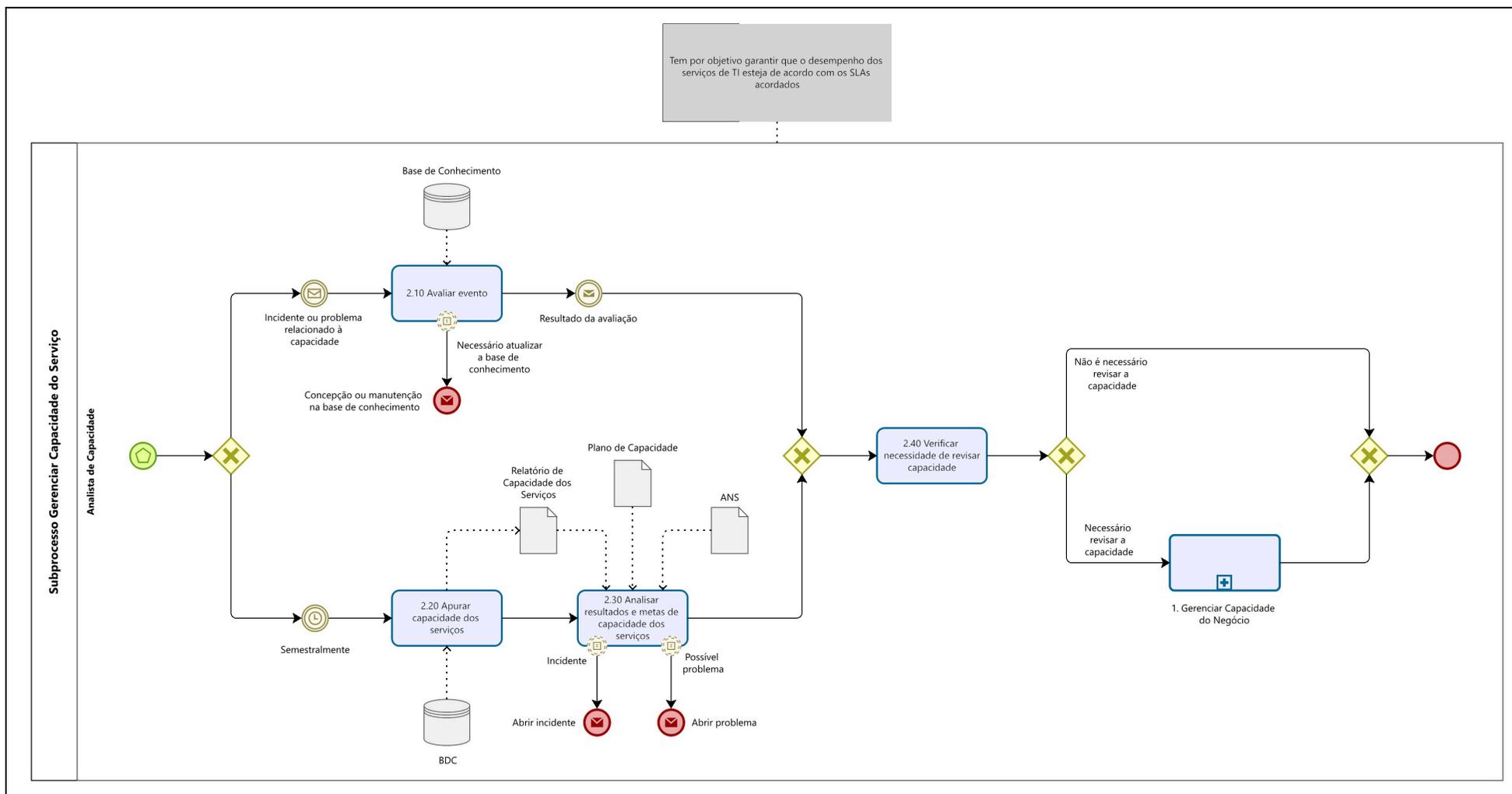
### 4.2.1 Fluxo Macro do Processo Gerenciar Capacidade



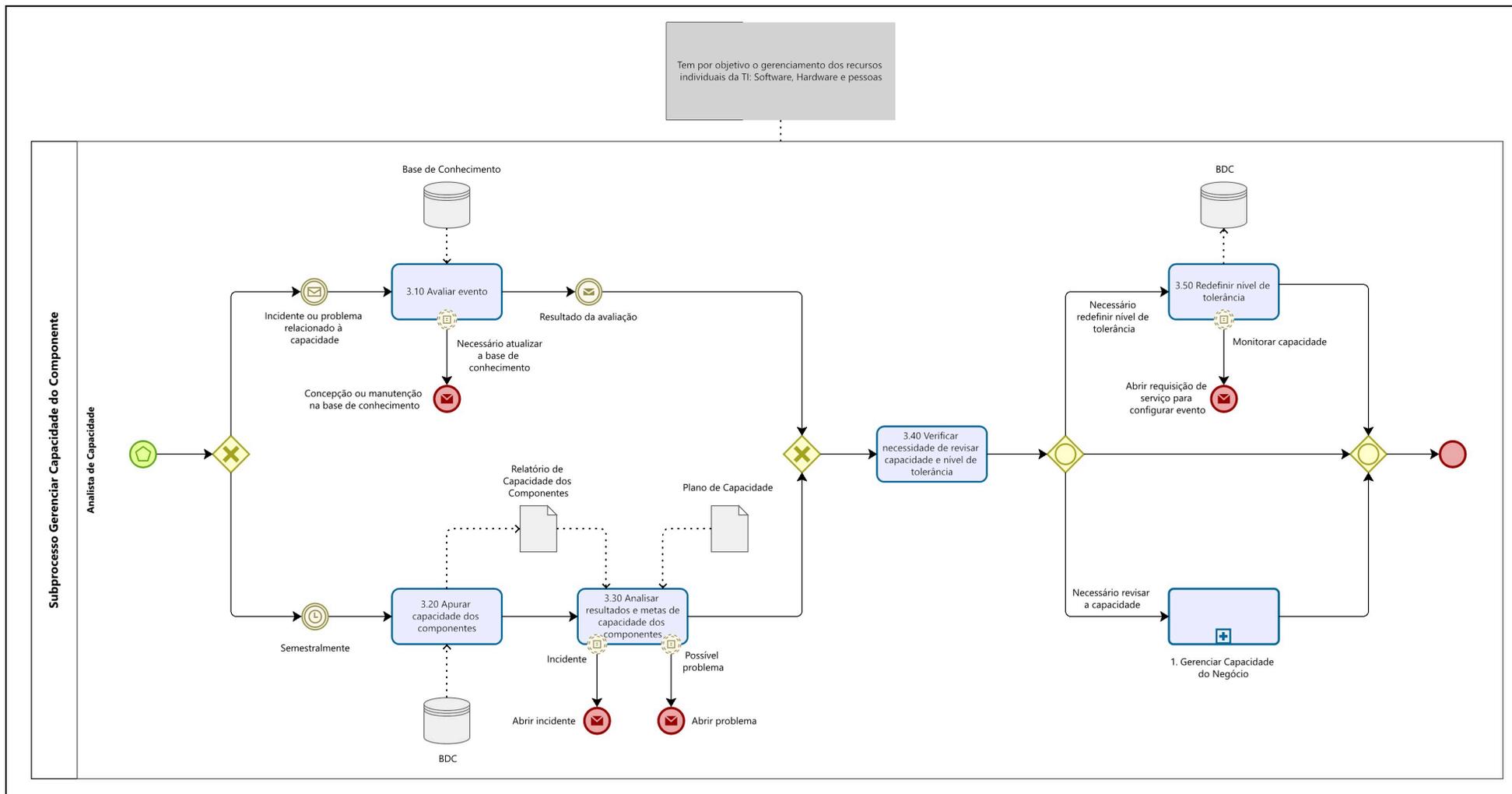
**4.2.2 Fluxo do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Negócio**



**4.2.3 Fluxo do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Serviço**



**4.2.4 Fluxo do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Componente**



### 4.3 Descrição do Processo

#### 4.3.1 Descrição do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Negócio

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.10	Avaliar capacidade para mudança	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> RdM que envolva novo serviço ou alteração de capacidade em serviço existente
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e avaliar os possíveis impactos da RdM no ambiente de TIC relativos à capacidade atual</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Resultado da avaliação
			Se <b>houver</b> impacto significativo na capacidade, seguir para “Analisar requisitos de capacidade”
			Se <b>não houver</b> impacto significativo na capacidade, seguir para encerrar o subprocesso
1.20	Analisar requisitos de capacidade	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Informações de ANSs e do BDGC
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar os requisitos de capacidade do negócio considerando os ANSs vigentes</li> <li>• Priorizar a seleção de serviços que são críticos para o processo de gestão de capacidade</li> <li>• Mapear os serviços selecionados com aplicações e infraestrutura com os quais são dependentes, para habilitar o foco em recursos críticos para o planejamento da capacidade</li> <li>• Definir ou revisar o que deve ser monitorado perante a capacidade, bem como os parâmetros a serem monitorados e os eventos que devem ser implementados</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Requisitos de capacidade analisados
1.30	Analisar previsão de demanda	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Possíveis fontes de demanda
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar e analisar possíveis fontes de demanda para os serviços de TIC (p.ex. projetos, contratações, novos serviços, mudanças organizacionais)</li> <li>• Prever as necessidades de capacidade com base em tendências e padrões de uso</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Análise da previsão de demanda

1.40	Analisar capacidade atual	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Informações do BDC
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapear os recursos disponíveis e seus desempenhos atuais</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Análise da capacidade atual
1.50	Revisar capacidade	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Análise da previsão de demanda; Análise da capacidade atual; Plano de Capacidade; ANS
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar a demanda atual de recursos com a oferta e demanda previstas</li> <li>• Verificar quais serão os impactos no Plano de Capacidade e nos ANSs vigentes em função da previsão de demanda</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Capacidade revisada
			Se <b>houver</b> necessidade de atualizar o plano de capacidade, seguir para “Atualizar plano de capacidade”
			Se <b>não houver</b> necessidade de atualizar o plano de capacidade, seguir para “Verificar necessidade de mudança”
1.60	Atualizar plano de capacidade	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Capacidade revisada; Plano de capacidade
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar ou atualizar o Plano de Capacidade contemplando ao menos os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Análise de Demanda</u>: Previsão das necessidades de capacidade com base em tendências e padrões de uso;</li> <li>○ <u>Capacidade Atual</u>: Mapeamento dos recursos disponíveis e seus desempenhos atuais;</li> <li>○ <u>Projeções Futuras</u>: Estimativas de crescimento e necessidade de recursos, considerando o planejamento de negócios e novos projetos;</li> <li>○ <u>Planos de Ação</u>: Medidas para resolver gargalos e assegurar que a capacidade suporte os níveis de serviço acordados (SLAs) dentro de um custo aceitável.</li> </ul> </li> </ul>
			<b>Saída:</b> Plano de capacidade atualizado

1.70	Verificar necessidade de mudanças	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Capacidade revisada; Plano de capacidade.
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar o Plano de Capacidade atual e verificar a necessidade de mudanças a respeito da gestão da capacidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Necessidade de mudanças verificada
			Se <b>houver</b> necessidade de mudanças em capacidade, seguir para “Implementar capacidade”
			Se <b>não houver</b> necessidade de mudanças em capacidade, seguir para encerrar o subprocesso
1.80	Implementar capacidade	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Plano de capacidade.
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar, priorizar e implementar as oportunidades de melhoria sobre a capacidade</li> <li>Essa atividade pode requerer o registro de requisições, mudanças ou projetos, dependendo da complexidade e do escopo da melhoria</li> <li>Sempre que necessário, atualizar na ferramenta ITSM a configuração dos relatórios do processo de capacidade para que possam contemplar os serviços e/ou componentes cujos aspectos de capacidade e desempenho deverão ser mensurados</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Capacidade implementada
	Abrir requisição de serviço para configurar evento		Quando a implementação da capacidade exigir a criação ou atualização do monitoramento de eventos, deve-se abrir uma requisição de serviço na ferramenta ITSM para configurar evento, que será tratada em conformidade com o processo Gerenciar Eventos
	Abrir RdM		Quando a implementação da capacidade exigir uma Requisição de Mudança (RdM), deve-se abrir a RdM em conformidade com o processo Gerenciar Mudanças
	Enviar solicitação de contratação		Quando a implementação da capacidade exigir contratação de bens ou serviços de TI, proceder conforme disposto no processo Gerenciar Contratações de TIC

#### 4.3.2 Descrição do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Serviço

Id	Atividade	Responsável	Descrição
2.10	Avaliar evento	Analista de Capacidade	<p><b>Entrada:</b> Incidente ou problema relacionado à capacidade</p> <p><b>Processamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar e diagnosticar o evento relacionado à capacidade e/ou à deterioração do nível de atendimento do serviço</li> <li>• Verificar a necessidade de atualizar a base de conhecimento com informações a respeito do evento avaliado</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Resultado da avaliação</p>
	Concepção ou manutenção na base de conhecimento		Quando a avaliação do evento demonstrar a necessidade de atualizar a base de conhecimento, proceder conforme disposto no processo Gerenciar Conhecimento de TIC
2.20	Apurar capacidade dos serviços	Analista de Capacidade	<p><b>Entrada:</b> Informações do BDC</p> <p><b>Processamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na ferramenta ITSM, informar os parâmetros necessários para o cálculo e extração de informações sobre os indicadores de desempenho e relatórios do processo de capacidade dos serviços referentes ao semestre em questão</li> <li>• Publicar os indicadores e relatórios de capacidade dos serviços no processo administrativo (sistema PROAD-OUV) do processo Gerenciar Capacidade</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Relatório de Capacidade dos Serviços</p>
2.30	Analisar resultados e metas de capacidade dos serviços	Analista de Capacidade	<p><b>Entrada:</b> Informações do BDC; Relatório de Capacidade dos Serviços</p> <p><b>Processamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar os resultados e metas dos indicadores e relatórios de capacidade dos serviços</li> <li>• Analisar se a capacidade dos serviços entregue está de acordo com as necessidades do negócio, identificando, documentando e reportando quaisquer tendências para que possam ser verificadas, bem como as possíveis oportunidades de melhoria para o gerenciamento da capacidade dos serviços</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Análise de resultados e metas de capacidade dos serviços</p>

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região  
Documento de Descrição de Processo de Trabalho  
Processo Gerenciar Capacidade

22/11/2024

	Abrir incidente		Quando o resultado da análise identificar um incidente, registrá-lo conforme disposto no processo Gerenciar Incidentes
	Abrir problema		Quando o resultado da análise identificar um possível problema, registrá-lo o problema conforme disposto no processo Gerenciar Problemas
2.40	Verificar necessidade de revisar capacidade	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Análise de evento ou Análise de resultados e metas de capacidade dos serviços
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baseando-se da análise do evento ou da análise de resultados e metas de capacidade dos serviços, verificar e determinar se há a necessidade de revisar a capacidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Necessidade da revisão da capacidade verificada
			Se <b>for necessário</b> revisar a capacidade, seguir para “Gerenciar Capacidade do Negócio”
			Se <b>não for necessário</b> revisar a capacidade, seguir para encerrar o subprocesso

### 4.3.3 Descrição do Subprocesso Gerenciar Capacidade do Componente

Id	Atividade	Responsável	Descrição
3.10	Avaliar evento	Analista de Capacidade	<p><b>Entrada:</b> Incidente ou problema relacionado à capacidade</p> <p><b>Processamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar e diagnosticar o evento relacionado à capacidade e/ou à deterioração do nível de atendimento do serviço, em função das capacidades dos componentes que dão suporte ao serviço em questão</li> <li>Verificar a necessidade de atualizar a base de conhecimento com informações a respeito do evento avaliado</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Resultado da avaliação</p>
	Concepção ou manutenção na base de conhecimento		Quando a avaliação do evento demonstrar a necessidade de atualizar a base de conhecimento, proceder conforme disposto no processo Gerenciar Conhecimento de TIC
3.20	Apurar capacidade dos componentes	Analista de Capacidade	<p><b>Entrada:</b> Informações do BDC</p> <p><b>Processamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Na ferramenta ITSM, informar os parâmetros necessários para o cálculo e extração de informações sobre os indicadores de desempenho e relatórios do processo de capacidade dos componentes referentes ao semestre em questão</li> <li>Publicar os indicadores e relatórios de capacidade dos componentes no processo administrativo (sistema PROAD-OUV) do processo Gerenciar Capacidade</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Relatório de Capacidade dos Componentes</p>
3.30	Analisar resultados e metas de capacidade dos componentes	Analista de Capacidade	<p><b>Entrada:</b> Informações do BDC; Relatório de Capacidade dos Componentes</p> <p><b>Processamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar os resultados e metas dos indicadores e relatórios de capacidade dos componentes</li> <li>Analisar se a capacidade dos componentes entregue está de acordo com as necessidades do negócio e realizar previsões de crescimento de demanda, identificando, documentando e reportando quaisquer tendências para que possam ser verificadas, bem como as possíveis oportunidades de melhoria para o gerenciamento da capacidade dos componentes</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Análise de resultados e metas de capacidade dos componentes</p>

	Abrir incidente		Quando o resultado da análise identificar um incidente, registrá-lo conforme disposto no processo Gerenciar Incidentes
	Abrir problema		Quando o resultado da análise identificar um possível problema, registrá-lo o problema conforme disposto no processo Gerenciar Problemas
3.40	Verificar necessidade de revisar capacidade e nível de tolerância	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Análise de resultados e metas de capacidade dos componentes; Plano de Capacidade
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Baseando-se da análise do evento ou da análise de resultados e metas de capacidade dos componentes, verificar e determinar se há a necessidade de revisar a capacidade e de redefinir nível de tolerância de componente</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Análise de tendências
			Se for necessário <b>redefinir o nível de tolerância</b> , seguir para “Redefinir nível de tolerância”
			Se for necessário <b>revisar a capacidade</b> , seguir para “Gerenciar Capacidade do Negócio”
			Seguir para encerrar o subprocesso
3.50	Redefinir nível de tolerância	Analista de Capacidade	<b>Entrada:</b> Necessidade de redefinir nível de tolerância
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar novos níveis de tolerância dos componentes a partir da análise do evento ou da análise de resultados e metas de capacidade dos componentes, e efetuar a atualização no BDC</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Nível de tolerância redefinido
	Abrir requisição de serviço para configurar evento		Quando for necessária a criação ou atualização do monitoramento de eventos, deve-se abrir uma requisição de serviço na ferramenta ITSM para configurar evento, que será tratada em conformidade com o processo Gerenciar Eventos

## 5 Tabela RACI

<b>Id.</b>	<b>Atividade</b>	<b>Analista de Capacidade</b>
1.10	Avaliar capacidade para mudança	R
1.20	Analisar requisitos de capacidade	R
1.30	Analisar previsão de demanda	R
1.40	Analisar capacidade atual	R
1.50	Revisar capacidade	R
1.60	Atualizar plano de capacidade	R
1.70	Verificar necessidade de mudanças	R
1.80	Implementar capacidade	R
2.10	Avaliar evento	R
2.20	Apurar capacidade dos serviços	R
2.30	Analisar resultados e metas de capacidade dos serviços	R
2.40	Verificar necessidade de revisar capacidade	R
3.10	Avaliar evento	R
3.20	Apurar capacidade dos componentes	R
3.30	Analisar resultados e metas de capacidade dos componentes	R
3.40	Verificar necessidade de revisar capacidade e nível de tolerância	R
3.50	Redefinir nível de tolerância	R

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

## 6 Controles do Processo

### 6.1 Descrição do Indicador do Processo

Nome do Indicador	Índice de Utilização da Capacidade dos Componentes
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Aferir o percentual de uso dos recursos
Meta	Entre 60% e 80%
Periodicidade	Semestral
Forma de cálculo	$(\text{Somatório das linhas "Percentual de utilização da capacidade"}) / \text{"Nº de componentes de TIC"}$
Fonte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planilha do ANEXO I<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Percentual de utilização da capacidade:</b> calculado por: "Capacidade Utilizada" / "Capacidade Total"</li><li>○ <b>Nº de componentes de TIC:</b> calculado pela quantidade de componentes apurados</li></ul></li></ul>
Observação	Não acumular valores

## **7 Divulgação dos Resultados**

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados do indicador registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da SETIC localizada no portal da transparência do TRT da 24ª Região, através do menu: Indicadores e Métricas; Processos de Trabalho; Infraestrutura; processo Gerenciar Capacidade.

## 8 ANEXO I – Índice de Utilização de Capacidade dos Componentes

Período de Apuração		Índice de Utilização da Capacidade dos Componentes		
Nº	Componente de TIC	Capacidade Utilizada	Capacidade Total	Percentual de Utilização da Capacidade
1				
2				
3				
4				
5				
...				
N				

Onde:

- Para cada apuração:
  - **Período de Apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados;
  - **Índice de Utilização da Capacidade dos Componentes:** calculado por (somatório das linhas “Percentual de utilização da capacidade do componente”) / “Nº de componentes de TIC”;
  - **Componente de TIC:** nome do componente de TIC;
  - **Capacidade utilizada:** refere-se à capacidade do componente que foi utilizada no período de apuração;
  - **Capacidade total:** refere-se à capacidade total do componente no período de apuração;
  - **Percentual de utilização da capacidade:** calculado por: “Capacidade Utilizada” / “Capacidade Total”;
  - **Nº de componentes de TIC:** corresponde à quantidade de componentes apurados no período.

## Interpretação dos Dados Apurados

### 1. Baixa Utilização (< 50%)

- **Interpretação:** Subutilização dos recursos.
- **Impacto:** Pode indicar desperdício de capacidade e custos desnecessários com infraestrutura.
- **Ação Recomendada:** Avaliar a possibilidade de consolidar serviços ou desativar recursos ociosos.

### 2. Utilização Moderada (50% – 70%)

- **Interpretação:** Nível saudável e eficiente de utilização.
- **Impacto:** Recursos são usados sem risco iminente de gargalo.
- **Ação Recomendada:** Monitorar tendências de crescimento e verificar se o nível de utilização é sustentável a longo prazo.

### 3. Alta Utilização (70% – 85%)

- **Interpretação:** Utilização próxima do limite ideal.
- **Impacto:** Eficiência maximizada, mas há risco de degradação do desempenho em períodos de pico.
- **Ação Recomendada:** Avaliar a necessidade de escalabilidade ou otimização dos recursos para evitar futuros gargalos.

### 4. Utilização Crítica (> 85%)

- **Interpretação:** Risco elevado de sobrecarga.
- **Impacto:** O sistema pode apresentar lentidão, erros, ou falhas, principalmente sob alta demanda.
- **Ação Recomendada:** Implementar medidas emergenciais, como aumentar a capacidade ou redistribuir carga, e investigar a causa do aumento repentino.

### 5. Utilização Excedente (> 95%)

- **Interpretação:** Demanda próxima de exceder a capacidade disponível (gargalo).
- **Impacto:** Pode levar a interrupções, falhas de serviço e violações de SLA.
- **Ação Recomendada:** Escalar recursos imediatamente e revisar a capacidade alocada para evitar impactos recorrentes.

**9 ANEXO II – Relatório Taxa de Crescimento da Capacidade**

<b>Nº</b>	<b>Componente de TIC</b>	<b>Capacidade Atual</b> <i>(de dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa)</i>	<b>Capacidade Anterior</b> <i>(de dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa)</i>	<b>Taxa de Crescimento</b>
1				
2				
3				
4				
5				
...				
N				

Onde:

- Para cada apuração:
  - **Componente de TIC:** nome do componente de TIC;
  - **Capacidade Atual:** refere-se à capacidade utilizada do componente no período atual (mais recente);
  - **Capacidade Anterior:** refere-se à capacidade utilizada do componente no período anterior (mais antigo);
  - **Taxa de Crescimento:** calculado por: (“Capacidade Atual” – “Capacidade Anterior”) / “Capacidade Anterior”.

**Interpretação dos Dados Apurados**

**1. Valores menores ou iguais a zero**

- **Interpretação:** O uso de recursos está diminuindo ou permanecendo estável.
- **Impacto:** Pode indicar subutilização de infraestrutura ou mudanças no comportamento de uso (ex.: migração de sistemas).
- **Ação Recomendada:** Revisar a necessidade de recursos, identificar possíveis desperdícios e considerar redução de capacidade ou consolidação de serviços.

**2. Valores entre zero e 5% no período\***

- **Interpretação:** O crescimento é gradual e está dentro do esperado.
- **Impacto:** Sugere uma demanda controlada, permitindo o planejamento regular de upgrades e expansões.
- **Ação Recomendada:** Monitorar tendências a longo prazo para garantir que os recursos sejam ajustados de forma preventiva.

**3. Valores entre 5% e 10% no período\***

- **Interpretação:** A demanda está aumentando rapidamente.
- **Impacto:** Há risco de gargalos a curto prazo se a capacidade não for ajustada a tempo.
- **Ação Recomendada:** Revisar os planos de expansão, antecipar upgrades de recursos e avaliar a possibilidade de automação para mitigar a pressão sobre a infraestrutura.

**4. Valores maiores que 10% no período\***

- **Interpretação:** O crescimento está em ritmo muito rápido e pode ultrapassar a capacidade disponível em pouco tempo.
- **Impacto:** Pode levar a sobrecarga crítica e interrupções nos serviços, além de custos imprevistos para upgrades emergenciais.
- **Ação Recomendada:** Implementar medidas urgentes, como escalabilidade horizontal ou vertical, e avaliar se há fatores externos (p.ex. novos projetos, sazonalidade) que justifiquem o aumento.

\* Exemplo de interpretação desenvolvido para período de medições mensais.