

# Secretaria de TIC do TRT24

## Gerenciar Disponibilidade

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	22/11/2024	Implantação do processo
02	13/10/2025	Revisão do processo conforme relatório de “Revisão do Processo Gerenciar Disponibilidade - 2025-10” (doc. nº 8 do PROAD n. 6192/2024)

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

13/10/2025

**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 Disponibilidade .....</b>	<b>5</b>
4.1	Papéis e Responsabilidades .....	5
4.2	Fluxos do Processo.....	6
4.2.1	Fluxo Macro do Processo Gerenciar Disponibilidade .....	6
4.2.2	Fluxo do Subprocesso Definir a Disponibilidade.....	7
4.2.3	Fluxo do Subprocesso Mensurar a Disponibilidade.....	8
4.2.4	Fluxo do Subprocesso Melhorar a Disponibilidade .....	9
4.3	Descrição do Processo .....	10
4.3.1	Descrição do Subprocesso Definir a Disponibilidade.....	10
4.3.2	Descrição do Subprocesso Mensurar a Disponibilidade.....	12
4.3.3	Descrição do Subprocesso Melhorar a Disponibilidade .....	13
<b>5</b>	<b>Tabela RACI.....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Controles do Processo.....</b>	<b>16</b>
6.1	Descrição do Indicador do Processo .....	16
<b>7</b>	<b>Divulgação dos Resultados.....</b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>ANEXO I – Índice de Disponibilidade de Serviços TIC.....</b>	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>ANEXO II – Relatório de Tempo Médio Entre Falhas de Serviços de TIC .....</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>ANEXO III – Relatório de Tempo Médio Para Restauração de Serviços de TIC .....</b>	<b>20</b>

## 1 Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de disponibilidade e assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira eficiente e com um custo adequado.

## 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.
- **BDD** – Banco de Dados de Disponibilidade. Refere-se ao repositório onde estão registradas as informações relevantes sobre o gerenciamento de disponibilidade.
- **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).
- **Disponibilidade** – Corresponde à capacidade que um serviço de TI apresenta de atender aquilo que foi contratado quando necessário.
- **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.

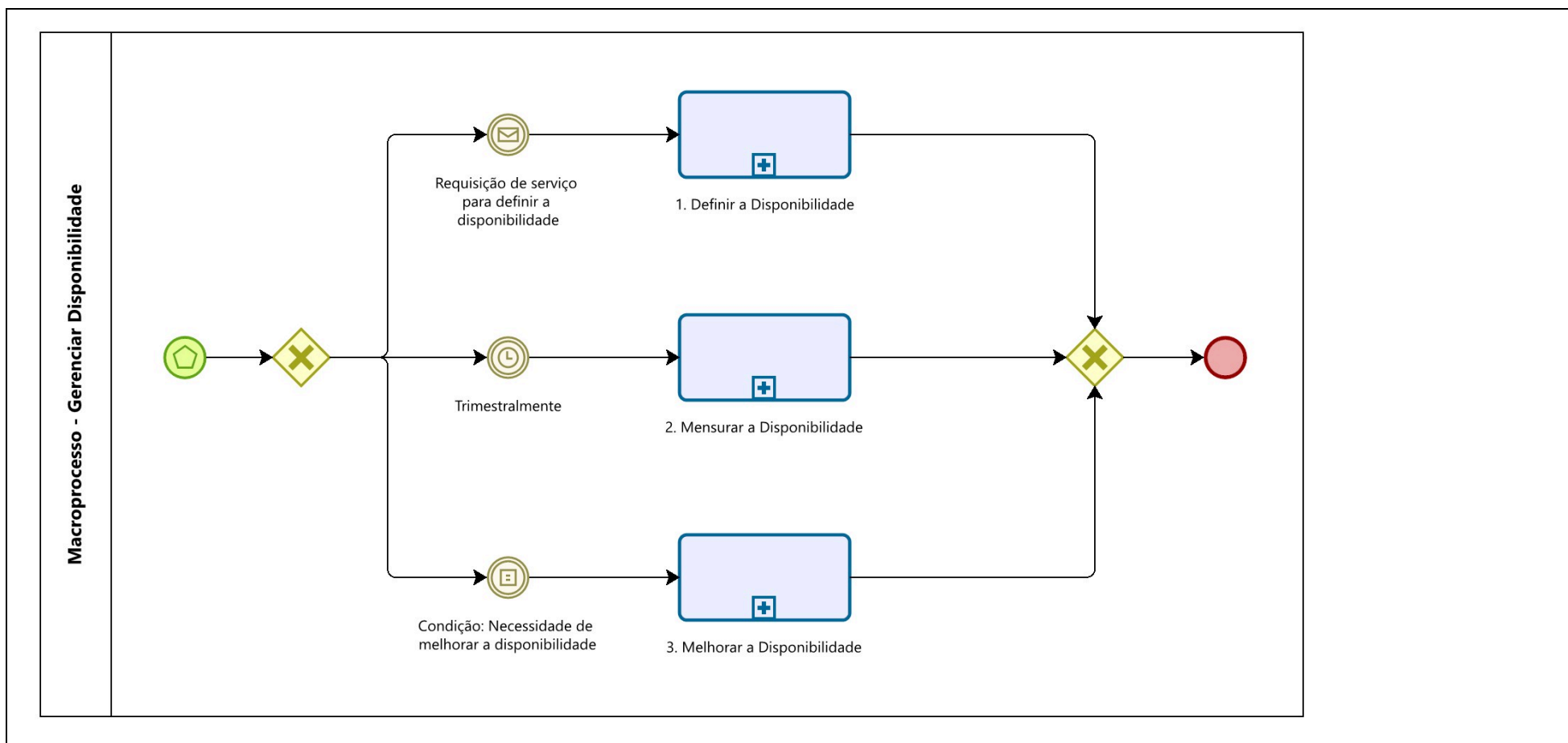
## **4 Processo Gerenciar Disponibilidade**

### **4.1 Papéis e Responsabilidades**

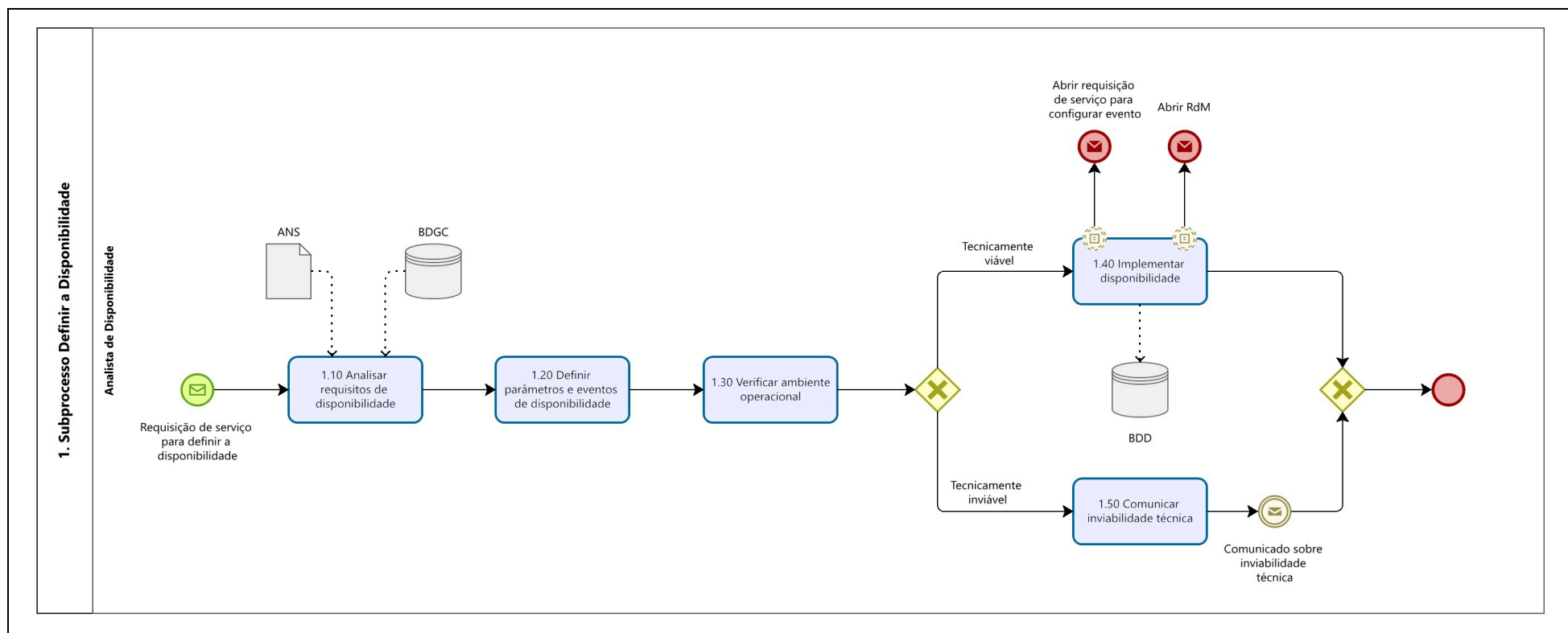
<b>Papel</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Responsável</b>
<b>Dono do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados</li><li>• Aprovar as atualizações do processo</li><li>• Buscar a qualidade 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>	Marcos Ribeiro Mendes Martins
<b>Analista de Disponibilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar, definir, implementar e gerenciar os requisitos e as regras de monitoramento de disponibilidade</li><li>• Coletar, mensurar e publicar relatórios de disponibilidade</li><li>• Comparar resultados e metas de disponibilidade</li><li>• Revisar tratamentos de indisponibilidades</li><li>• Identificar, priorizar e implementar oportunidades de melhoria sobre disponibilidade</li></ul>	Marcos Ribeiro Mendes Martins

## 4.2 Fluxos do Processo

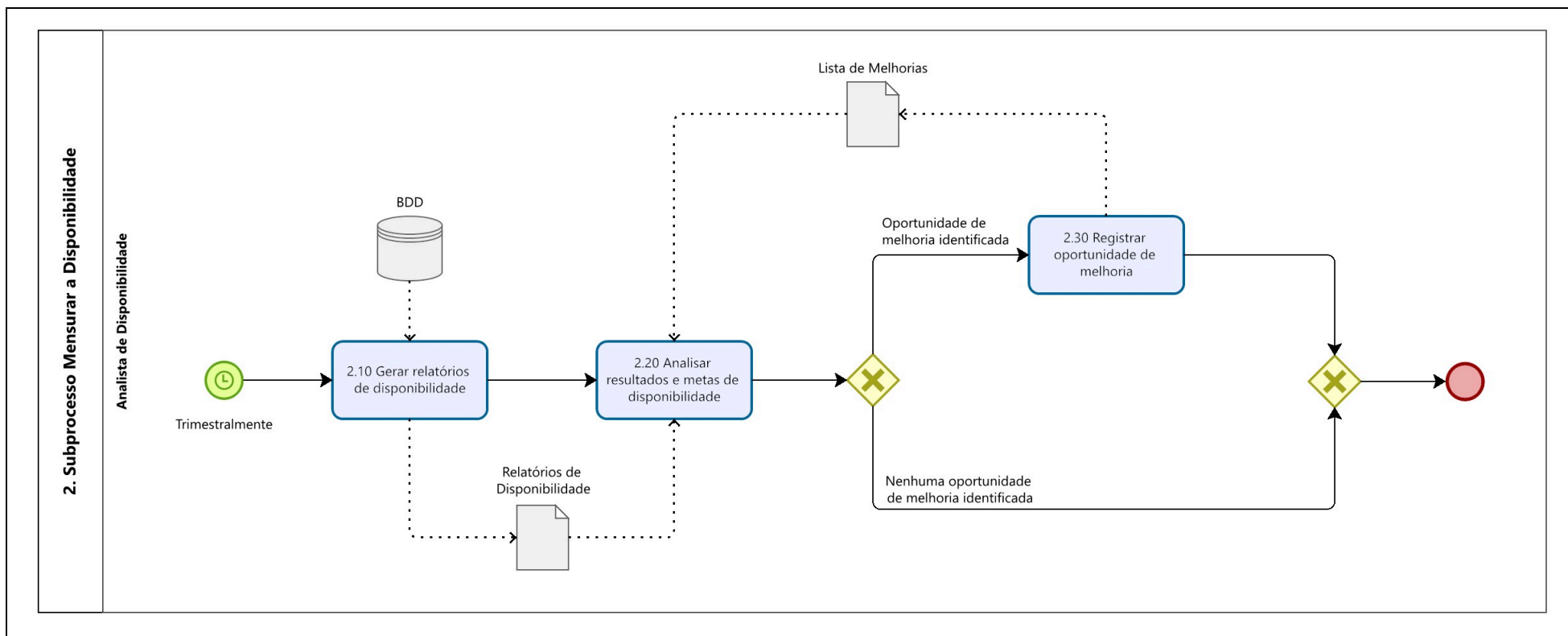
### 4.2.1 Fluxo Macro do Processo Gerenciar Disponibilidade



#### 4.2.2 Fluxo do Subprocesso Definir a Disponibilidade

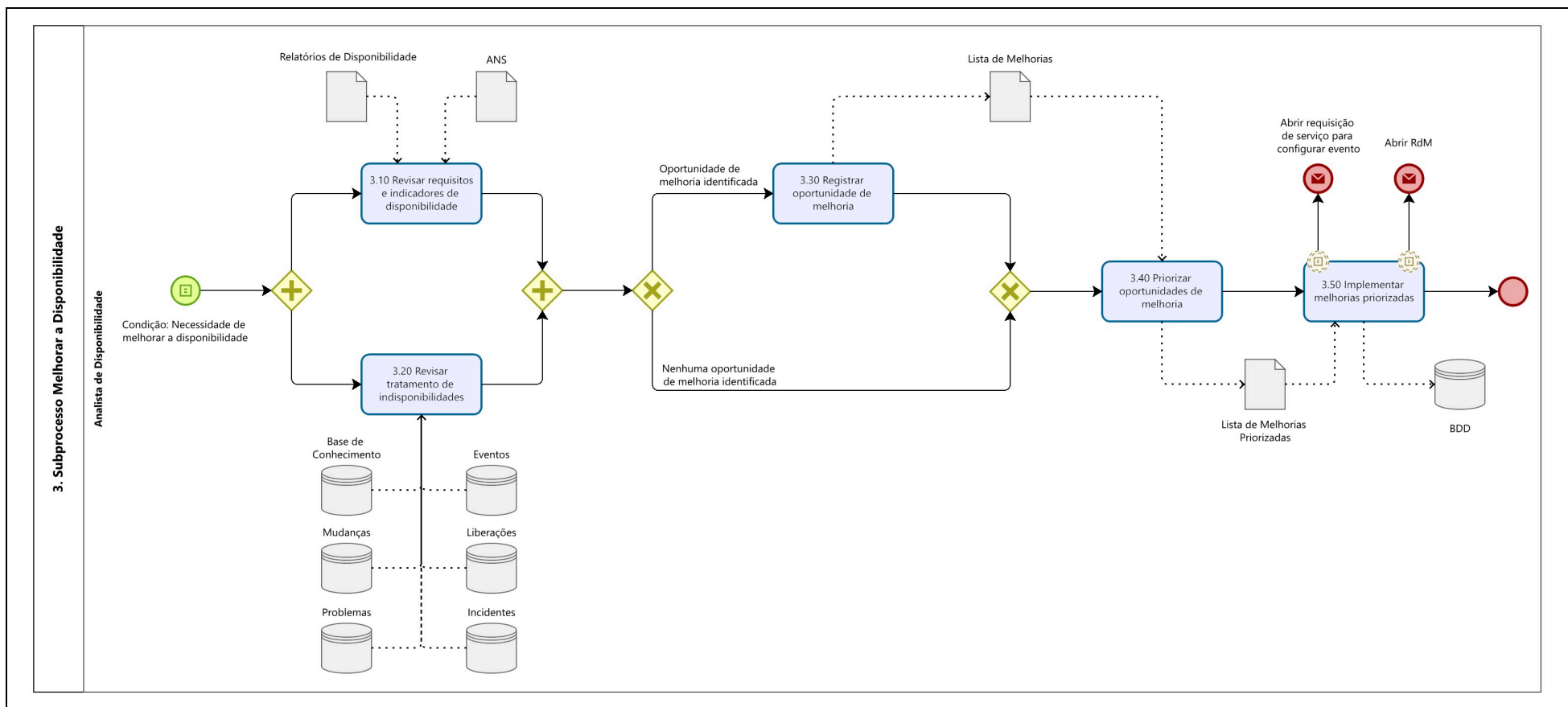


#### 4.2.3 Fluxo do Subprocesso Mensurar a Disponibilidade






#### 4.2.4 Fluxo do Subprocesso Melhorar a Disponibilidade





### 4.3 Descrição do Processo

#### 4.3.1 Descrição do Subprocesso Definir a Disponibilidade


Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.10	Analisar requisitos de disponibilidade	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Requisição de serviço para definir a disponibilidade; ANS; Informações do BDGC.
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar os requisitos de disponibilidade dos serviços, considerando os ANSs vigentes</li> <li>• Priorizar a seleção de serviços que são críticos para o processo de gestão de disponibilidade</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 disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Requisitos de disponibilidade analisados
1.20	Definir parâmetros e eventos de disponibilidade	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Requisitos de disponibilidade analisados
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir o que será monitorado perante a disponibilidade, bem como os parâmetros a serem monitorados e os eventos que devem ser implementados</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Lista de parâmetros e eventos
1.30	Verificar ambiente operacional	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Lista de parâmetros e eventos
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar se o ambiente operacional existente é capaz de suportar os requisitos de disponibilidade</li> <li>• Se não for possível atender aos requisitos de disponibilidade, comunicar a inviabilidade técnica operacional</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Ambiente operacional verificado
			Se for tecnicamente <b>viável</b> implementar os requisitos de disponibilidade, seguir para “Implementar disponibilidade”
			Se for tecnicamente <b>inviável</b> implementar os requisitos de disponibilidade, seguir para “Comunicar inviabilidade técnica”

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


13/10/2025

1.40	Implementar disponibilidade	Analista Disponibilidade de	<b>Entrada:</b> Lista de parâmetros e eventos
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar os requisitos de disponibilidade definidos. Essa atividade pode requerer o registro de requisições, mudanças ou projetos, dependendo da complexidade e do escopo da implementação</li> <li>Na ferramenta ITSM, atualizar a configuração dos relatórios de disponibilidade para que possam contemplar os serviços e/ou ICs cujos aspectos de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade serão mensurados</li> <li>Definir os requisitos de monitoramento para a disponibilidade, indicando os ativos, serviços, eventos, periodicidades e demais parâmetros. Além disso, prever o plano de comunicação e a resposta adequada para cada tipo de evento que será monitorado</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Disponibilidade implementada
	Abrir requisição de serviço para configurar evento		Quando a implementação 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 exigir uma Requisição de Mudança (RdM), deve-se abrir a RdM em conformidade com o processo Gerenciar Mudanças
1.50	Comunicar inviabilidade técnica	Analista Disponibilidade de	<b>Entrada:</b> Requisitos de disponibilidade inviáveis tecnicamente
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar o solicitante da requisição de serviço sobre a inviabilidade técnica de implementar os requisitos de disponibilidade, expondo os motivos dessa decisão</li> <li>Caso pertinente, sugerir adequações nos requisitos de disponibilidade e/ou apontar a necessidade de melhorias prévias no ambiente operacional</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Comunicado sobre inviabilidade técnica

#### 4.3.2 Descrição do Subprocesso Mensurar a Disponibilidade



Id	Atividade	Responsável	Descrição
2.10	Gerar relatórios de disponibilidade de	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Informações do BDD
			<b>Processamento:</b> <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 (conforme ANEXO I) e relatórios do processo (conforme ANEXOS II e III) de gerenciamento de disponibilidade referentes ao trimestre em questão</li> <li>Publicar os indicadores e relatórios de disponibilidade no processo administrativo (sistema PROAD-OUV) do processo Gerenciar Disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Relatórios de disponibilidade
2.20	Analisar resultados e metas de disponibilidade	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Relatórios de disponibilidade
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar os resultados e metas dos indicadores e relatórios de disponibilidade</li> <li>Investigar e avaliar possíveis oportunidades de melhoria para o gerenciamento de disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Resultados e metas de disponibilidade revisados
			Se for <b>identificada</b> alguma oportunidade de melhoria, seguir para “Registrar oportunidade de melhoria”
			Se <b>não</b> for identificada nenhuma oportunidade de melhoria, seguir para encerrar o subprocesso
2.30	Registrar oportunidade de melhoria	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Oportunidade de melhoria identificada
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detalhar e registrar a oportunidade de melhoria identificada em uma lista de melhorias do processo de gerenciamento de disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Oportunidade de melhoria registrada

#### 4.3.3 Descrição do Subprocesso Melhorar a Disponibilidade

Id	Atividade	Responsável	Descrição
3.10	Revisar requisitos e de indicadores de disponibilidade	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> ANS; Relatórios de disponibilidade
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar os dados dos indicadores e relatórios de disponibilidade, verificando se eles ainda estão coerentes com as necessidades de negócio</li> <li>• Verificar se o ambiente operacional existente é capaz de suportar os requisitos de disponibilidade</li> <li>• Investigar e avaliar possíveis oportunidades de melhoria para o gerenciamento de disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Requisitos e relatórios de disponibilidade revisados
3.20	Revisar tratamento de indisponibilidades	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Informações sobre o tratamento de indisponibilidades
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar como foram tratados e resolvidos os eventos, incidentes e problemas de indisponibilidade, observando se os níveis de serviço acordados estão sendo respeitados e se os procedimentos de resposta foram seguidos</li> <li>• Verificar a efetividade dos procedimentos de resposta aos eventos de disponibilidade na base de conhecimento</li> <li>• Analisar registros de mudanças e de liberações com ocorrências de indisponibilidades (programadas ou não programadas) que prejudicaram os indicadores de disponibilidade</li> <li>• Investigar e avaliar possíveis oportunidades de melhoria para o gerenciamento de disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Tratamentos de indisponibilidades revisados
			Se for <b>identificada</b> alguma oportunidade de melhoria, seguir para “Registrar oportunidade de melhoria”
			Se <b>não</b> for identificada nenhuma oportunidade de melhoria, seguir para “Priorizar oportunidades de melhoria”
3.30	Registrar oportunidade de melhoria	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Oportunidade de melhoria identificada
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhar e registrar a oportunidade de melhoria em uma lista de melhorias do processo de gerenciamento de disponibilidade</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Oportunidade de melhoria registrada

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

13/10/2025

3.40	Priorizar oportunidades de melhoria	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Lista de melhorias
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar a lista de melhorias do processo de gerenciamento de disponibilidade buscando identificar e selecionar as mais prioritárias para serem implementadas</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Lista de melhorias priorizadas
3.50	Implementar melhorias priorizadas	Analista de Disponibilidade	<b>Entrada:</b> Lista de melhorias priorizadas
			<b>Processamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar as melhorias que foram priorizadas. Essa atividade pode requerer o registro de requisições, mudanças ou projetos, dependendo da complexidade e do escopo das melhorias</li> </ul>
			<b>Saída:</b> Melhorias implementadas
	Abrir requisição de serviço para configurar evento		Quando a implementação 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 exigir uma Requisição de Mudança (RdM), deve-se abrir a RdM em conformidade com o processo Gerenciar Mudanças

## 5 Tabela RACI

Id.	Atividade	Analista de Disponibilidade
1.10	Analisar requisitos de disponibilidade	R
1.20	Definir parâmetros e eventos de disponibilidade	R
1.30	Verificar ambiente operacional	R
1.40	Implementar disponibilidade	R
1.50	Comunicar inviabilidade técnica	R
2.10	Gerar relatórios de disponibilidade	R
2.20	Analisar resultados e metas de disponibilidade	R
2.30	Registrar oportunidade de melhoria	R
3.10	Revisar requisitos e indicadores de disponibilidade	R
3.20	Revisar tratamento de indisponibilidades	R
3.30	Registrar oportunidade de melhoria	R
3.40	Priorizar oportunidades de melhoria	R
3.50	Implementar melhorias priorizadas	R

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

## 6 Controles do Processo

### 6.1 Descrição do Indicador do Processo

Nome do Indicador	Índice de Disponibilidade de Serviços de TIC
Origem	Relatório de Fatos Apurados relativo à auditoria do CSJT de levantamento e avaliação da gestão de serviços de TI no âmbito do TRT da 24ª Região (PROAD 19478/2021, documento 7)
Objetivo	Mensurar o percentual de <b>disponibilidade</b> de serviços de TIC
Meta	Pelo menos 80%
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Tempo total de operação / Tempo total acordado
Fonte	<ul style="list-style-type: none"><li>Planilha do ANEXO I<ul style="list-style-type: none"><li><b>Tempo total de operação</b>: Soma da coluna “Tempo de operação”</li><li><b>Tempo total acordado</b>: Soma da coluna “Tempo acordado”</li></ul></li></ul>
Observação	Não acumular valores



## **7 Divulgação dos Resultados**

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados dos indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações localizada no portal da transparência e prestação de contas do TRT da 24ª Região.

## 8 ANEXO I – Índice de Disponibilidade de Serviços TIC

Período de Apuração		Tempo Total de Operação (h)	Tempo Total Acordado (h)	Percentual Total de Disponibilidade
Nº	Serviço de TIC	Tempo de Operação (h)	Tempo Acordado (h)	Percentual de Disponibilidade
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;
  - **Tempo Total de Operação:** calculado pelo somatório das colunas “Tempo de Operação”;
  - **Tempo Total Acordado:** calculado pelo somatório das colunas “Tempo Acordado”;
  - **Percentual Total de Disponibilidade:** calculado por: “Tempo total de operação” / “Tempo total Acordado”;
  - **Serviço de TIC:** nome do serviço de TIC;
  - **Tempo de Operação:** refere-se ao tempo em horas no qual o serviço de TIC esteve em operação no período de apuração;
  - **Tempo Acordado:** refere-se ao tempo em horas no qual o serviço de TIC deveria estar em operação (conforme seu ANS) no período de apuração;
  - **Percentual de Disponibilidade:** calculado por: “Tempo de Operação” / “Tempo Acordado”.

## 9 ANEXO II – Relatório de Tempo Médio Entre Falhas de Serviços de TIC

Esse relatório tem como objetivo fornecer informações que permitam mensurar a **confiabilidade** de serviços de TIC através da medição de seus tempos médios de funcionamento antes da ocorrência de falhas (MTBF – *Mean Time Between Failures*).

Período de Apuração		Tempo Total de Operação (h)	Nº Total de Falhas (h)	Tempo Médio Entre Falhas de Serviços de TIC (h)
Nº	Serviço de TIC	Tempo de Operação (h)	Nº de Falhas (h)	Tempo Médio Entre Falhas (h)
1				
2				
3				
4				
5				
...				
N				

Onde:

- **Período de Apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados;
- **Tempo Total de Operação:** calculado pelo somatório das colunas “Tempo de Operação”;
- **Nº Total de Falhas:** calculado pelo somatório das colunas “Nº de Falhas”;
- **Tempo Médio Entre Falhas de Serviços de TIC:** calculado por: “Tempo total de operação” / “Nº Total de Falhas”;
- **Serviço de TIC:** nome do serviço de TIC;
- **Tempo de Operação:** refere-se ao tempo em horas no qual o serviço de TIC esteve em operação no período de apuração;
- **Nº de Falhas:** refere-se ao número (quantidade) de falhas ocorridas no serviço de TIC no período de apuração.
- **Tempo Médio Entre Falhas:** calculado por: “Tempo de operação” / “Nº de Falhas”.

## 10 ANEXO III – Relatório de Tempo Médio Para Restauração de Serviços de TIC

Esse relatório tem como objetivo fornecer informações que permitam mensurar a **sustentabilidade** de serviços de TIC através da medição de tempo que eles levam para ser restaurados após a ocorrência de falhas (MTTR *Mean Time To Recovery*).

Período de Apuração		Tempo Total de Indisponibilidade (h)	Nº Total de Falhas	Tempo Médio Para Restauração de Serviços de TIC (h)
Nº	Serviço de TIC	Tempo de Indisponibilidade (h)	Nº de Falhas	Tempo Médio Para Restauração (h)
1				
2				
3				
4				
5				
...				
N				

Onde:

- **Período de Apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados;
- **Tempo Total de Indisponibilidade:** calculado pelo somatório das colunas “Tempo de Indisponibilidade”;
- **Nº Total de Falhas:** calculado pelo somatório das colunas “Nº de Falhas”;
- **Tempo Médio Para Restauração de Serviços de TIC:** calculado por: “Tempo total de indisponibilidade” / “Nº Total de Falhas”;
- **Serviço de TIC:** nome do serviço de TIC;
- **Tempo de Indisponibilidade:** refere-se ao tempo em horas no qual o serviço de TIC esteve indisponível no período de apuração;
- **Nº de Falhas:** refere-se ao número (quantidade) de falhas de disponibilidade ocorridas no serviço de TIC no período de apuração.
- **Tempo Médio Para Restauração:** calculado por: “Tempo de indisponibilidade” / “Nº de Falhas”.