



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Tribunal de Justiça**  
**Secretaria de Tecnologia da Informação**

**STI-MAN-16: Gerenciamento de Capacidade**  
**Secretaria de Tecnologia da Informação**



**Atualizado em**  
**16/10/2023**

***Manual de Processos de Trabalho***

---

1	Sumário	
2	OBJETIVO	2
3	CAMPO DE APLICAÇÃO	2
4	DEFINIÇÕES	2
5	REGRAS E DIRETRIZES	3
6	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	3
7	DESENHO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO	5
7.1	Processo: Gerenciamento de Capacidade	5
7.2	Subprocesso: Elaboração do Plano de Capacidade de TIC	6
7.3	Subprocesso: Levantamento das Necessidades de Negócio	8
7.4	Subprocesso: Levantamento das Utilizações de Serviços, Infraestrutura e Recursos Humanos	9
7.5	Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Capacidade de TIC	11
8	MATRIZ RACI	12
8.1	Subprocesso: Elaboração do Plano de Capacidade de TIC	12
8.2	Subprocesso: Levantamento das necessidades de negócio	13
8.3	Subprocesso: Levantamento das Utilizações de Serviços, Infraestrutura e Recursos Humanos	13
8.4	Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Capacidade de TIC	14
9	CONTROLES DO PROCESSO	14
10	HISTÓRICO DA REVISÃO	15

Departamento de Apoio à Gestão e Governança de TIC	Responsável: Larissa Oliveira Ostrowsky Ovando
Versão: 1.0	Data de Emissão: 09/08/2023
Elaborado por: Ademar Cosme Freitas	Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC

## 2 OBJETIVO

Definir o processo de Gerenciamento de Capacidade do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

## 3 CAMPO DE APLICAÇÃO

Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

## 4 DEFINIÇÕES

**Plano de Capacidade:** Documento elaborado pela STI que apresenta a análise dos recursos e serviços essenciais para suportar as operações do PJMS, a preparação é realizada durante a etapa de Elaboração do Plano de Capacidade de TIC.

**Jira, Zabbix, Firewall, etc:** Sistemas de gerenciamento que abrigam informações sobre a utilização de recursos, serviços e infraestrutura.

**Solução/Serviço:** Conjunto de componentes inter-relacionados que trabalham juntos para coletar, processar, armazenar e distribuir informações para apoiar a tomada de decisões, o controle, a coordenação e o funcionamento de uma organização.

**SLA:** Acordo em nível de serviço estabelecido entre um provedor de serviços e um cliente, no qual são definidos os níveis de serviço esperados, responsabilidades e metas a serem cumpridas pelo provedor de serviços.

**Negócio:** Características da organização que abrange informações sobre objetivos, metas, necessidades dos usuários e restrições, e não apenas às características técnicas.

**Mapa de Riscos:** Documento que contém a identificação, análise dos principais riscos envolvidos à solução e que podem comprometer os resultados pretendidos. A análise dos riscos considera a determinação do nível de risco - que corresponde à combinação do impacto e da respectiva probabilidade de ocorrência.

**Requisitos de Capacidade:** Consiste na definição documentada de propriedades ou comportamentos que uma solução/recurso específico deve atender.

## 5 REGRAS E DIRETRIZES

- Esse processo será executado de forma recorrente ou em caso de modificações na capacidade de recursos/serviços de TIC.

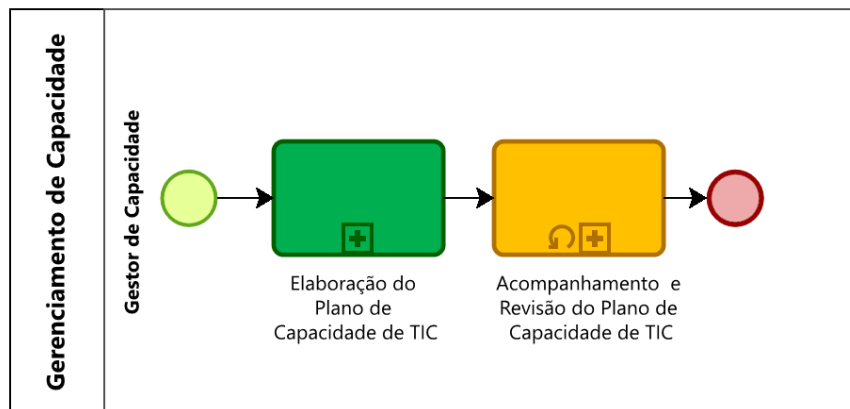
## 6 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Comitê de Gestão de TIC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deliberar e aprovar o Plano de Capacidade.</li></ul>	Membros do Comitê de Gestão de TIC.

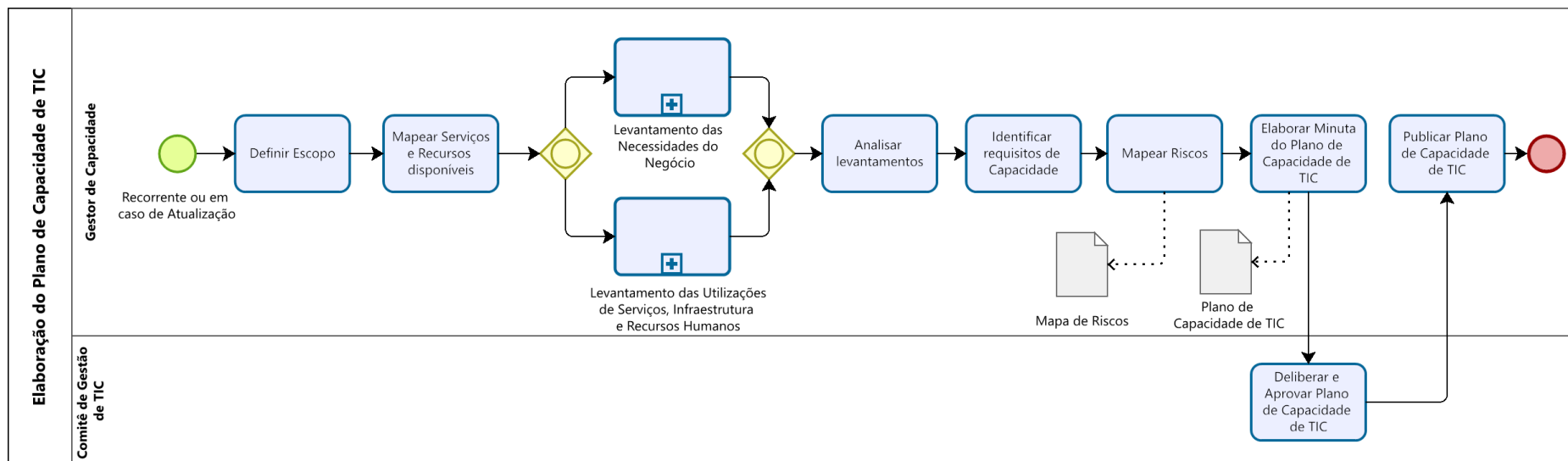
Gestor de Capacidade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir escopo do Plano de Capacidade;</li><li>• Realizar levantamentos com as áreas;</li><li>• Mapear riscos;</li><li>• Elaborar minuta do Plano de Capacidade;</li><li>• Publicar Plano de Capacidade.</li></ul>	Diretor do Departamento de Sistemas Administrativos
Gestor de Negócio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantar necessidades de negócio.</li></ul>	Diretora da STI
Gestores de Serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantar necessidades de serviços, infraestrutura e recursos humanos.</li></ul>	Diretores dos Departamentos de TIC
Área Técnica Responsável	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar as ocorrências derivadas do monitoramento do Plano de Capacidade.</li></ul>	Diretor da Área Técnica.

## 7 DESENHO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

### 7.1 Processo: Gerenciamento de Capacidade



## 7.2 Subprocesso: Elaboração do Plano de Capacidade de TIC

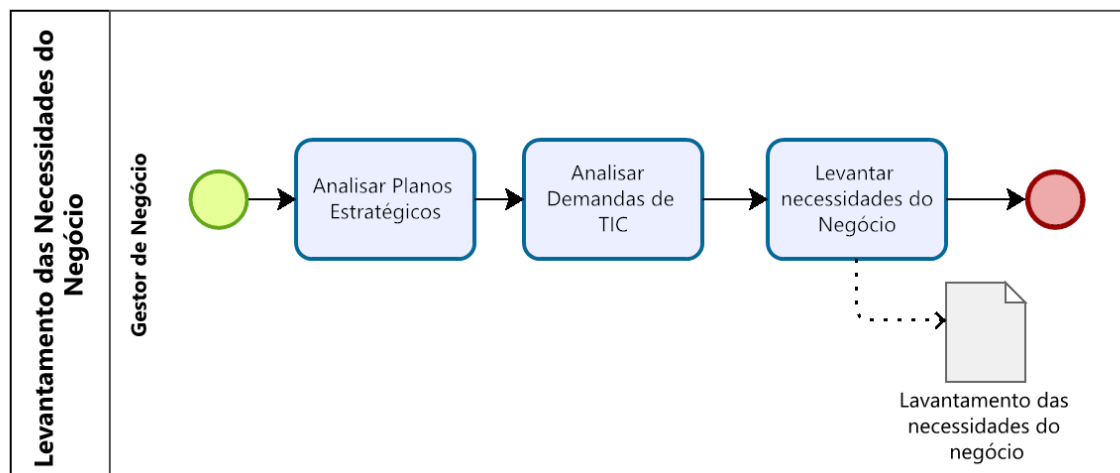


ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Definir Escopo	Gestor de Capacidade	Nova elaboração ou revisão do Plano de Capacidade.	Especificar o escopo do Plano de Capacidade, definindo quais serviços/recursos serão abordados na elaboração do documento.	Escopo definido.
Mapear Serviços e Recursos disponíveis	Gestor de Capacidade	Escopo definido.	Realizar o levantamento de serviços e recursos disponibilizados pelo TJMS.	Tabela de serviços.
Analisar levantamentos	Gestor de Capacidade	Tabela de serviços do Órgão; Levantamento das necessidades de negócio; Levantamento das necessidades de serviços.	Realizar a análise dos levantamentos e gerar lista aprimorada de necessidades.	Levantamento consolidado de necessidades.

		Infraestrutura e Recursos Humanos.		
Identificar requisitos de Capacidade	Gestor de Capacidade	Escopo do plano; Lista consolidada de Necessidades; Tabela de serviços;	Realizar o levantamento de requisitos de capacidade a partir das necessidades identificadas e dos serviços disponíveis.	Requisitos de Capacidade.
Mapear Riscos	Gestor de Capacidade	Requisitos de Capacidade.	Realizar o mapeamento de riscos dos itens analisados.	Mapa de Riscos.
Elaborar Minuta do Plano de Capacidade	Gestor de Capacidade	Requisitos de Capacidade; Mapa de Riscos.	Elaborar documento com as informações levantadas e submeter ao comitê para aprovação.	Minuta do Plano de Capacidade de TIC.
Deliberar e Aprovar Plano de Capacidade	Comitê de Gestão de TIC	Minuta do Plano de Capacidade de TIC.	Deliberar, em reunião do comitê de gestão de TIC, a minuta do Plano de Capacidade de TIC.	Plano de Capacidade de TIC Aprovado.
Publicar Plano de Capacidade de TIC	Gestor de Capacidade	Plano de Capacidade de TIC Aprovado.	Submeter para a área responsável para publicação.	Plano de Capacidade de TIC publicado no portal.



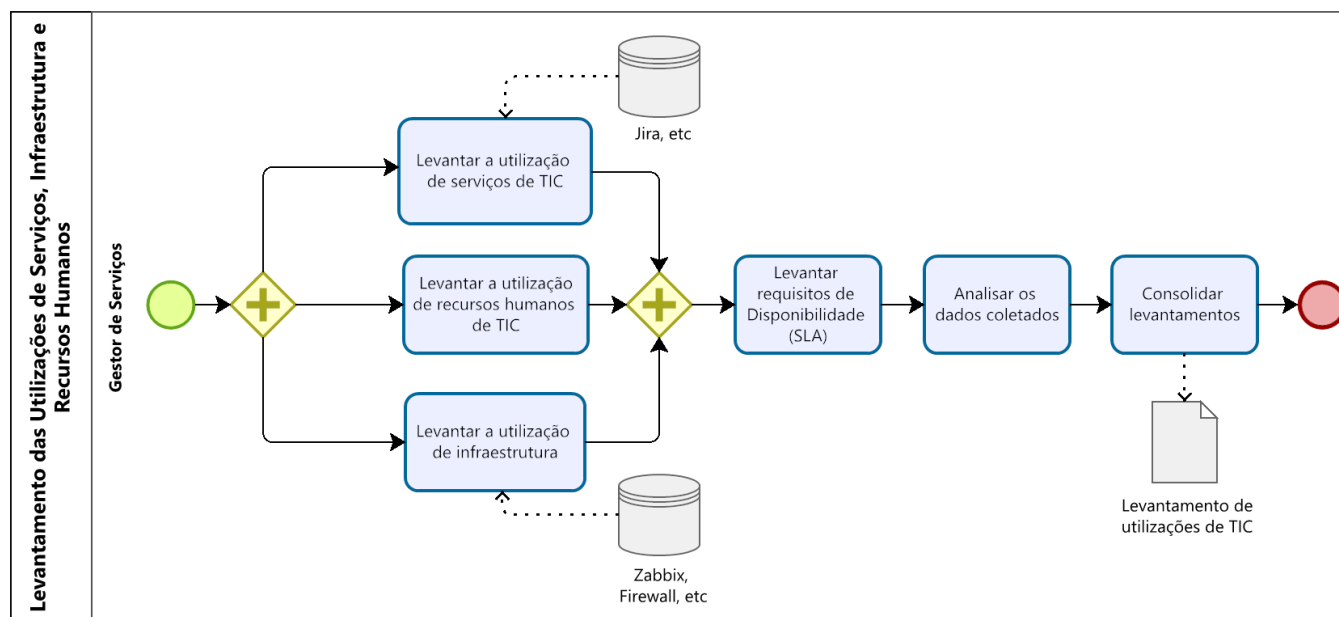
### 7.3 Subprocesso: Levantamento das Necessidades do Negócio



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Analisar Planos Estratégico	Gestor de Negócio	PEI; PDTIC.	Consultar no Portal do TJMS a última versão dos documentos estratégicos do Órgão e levantar recursos necessários para realizar cumprimento das ações.	Levantamento de necessidades dos Planos de Negócios.
Analisar Demandas de TIC	Gestor de Negócio	Relatório de Demandas de TIC.	Coletar os relatórios de solicitações do tipo Demandas de TIC feitas pelos gestores e classificá-los com base nas demandas mais frequentes, erros comuns e outros critérios relevantes.	Demandas classificadas.

Levantar as necessidades do Negócio	Gestor de Negócio	Levantamento de recursos dos Planos de Negócios; Demandas Classificadas.	Consolidar as análises realizadas e elaborar lista aprimorada das necessidades de negócio.	Levantamento das necessidades do negócio.
-------------------------------------	-------------------	--	--	---

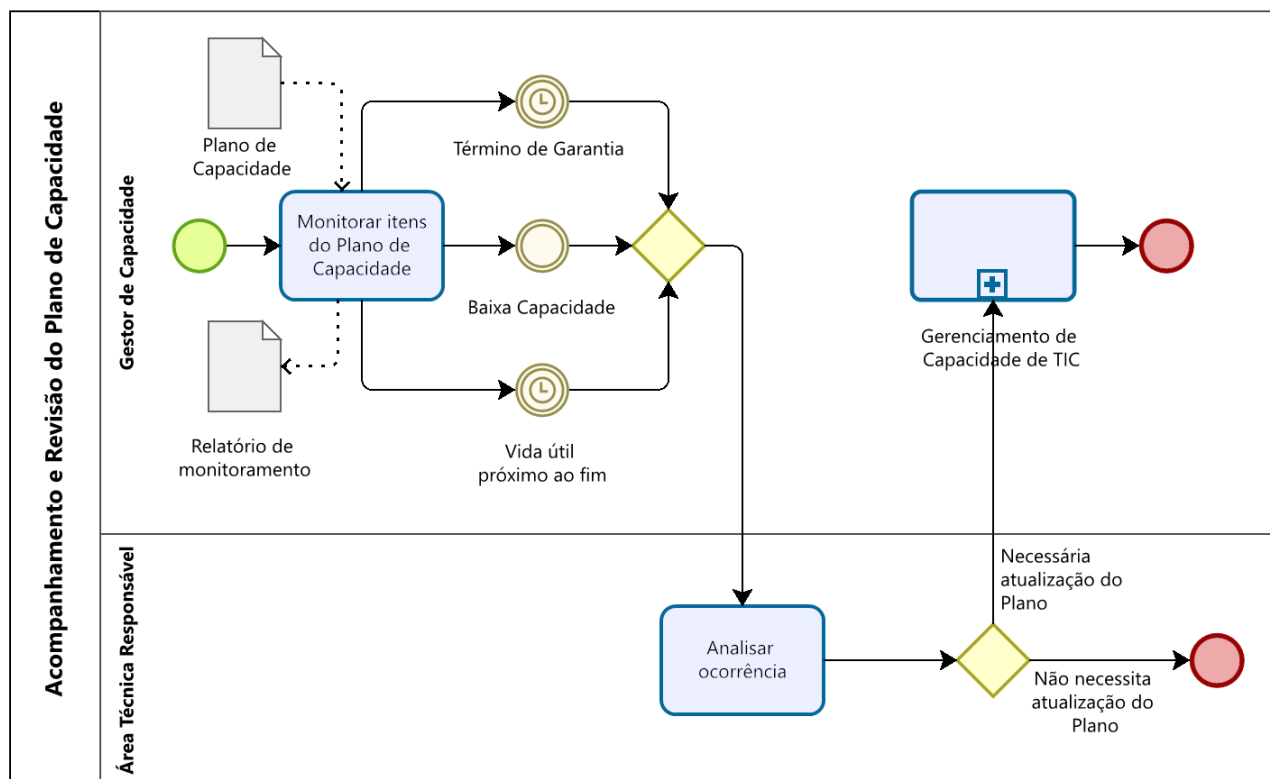
### 7.4 Subprocesso: Levantamento das Utilizações de Serviços, Infraestrutura e Recursos Humanos



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
-----------	-------------	----------	---------------	--------

Levantar a utilização de serviços de TIC.	Gestor de Serviços	Catálogo de serviços do órgão.	Efetuar uma análise abrangente sobre a utilização dos serviços oferecidos pelo TJMS, apresentando dados relativos à quantidade de usuários atendidos, juntamente com outras informações pertinentes.	Serviços/Sistemas em uso.
Levantar a utilização de recursos humanos de TIC.	Gestor de Serviços	Lista de servidores ativos na STI; Demandas atendidas e em atendimento, etc.	Realizar o levantamento da utilização de recursos humanos de TIC, observando a força de trabalho disponível e as entregas realizadas.	Levantamento de recursos humanos de TIC.
Levantar a utilização de infraestrutura.	Gestor de Serviços	Logs de utilização de recursos de infraestrutura.	Analisar o desempenho dos recursos de infraestrutura, observando picos de uso, limites de capacidade, etc.	Levantamento de utilização de recursos de infraestrutura.
Levantar requisitos de disponibilidade	Gestor de Serviços	Levantamentos realizados.	Para cada serviço/recurso humano/recurso de infraestrutura, levantar os requisitos de disponibilidade necessário para o funcionamento desejado.	Mapeamento de recursos com requisitos de disponibilidade preenchidos.
Analisar os dados coletados	Gestor de Serviços	Lista de recursos mapeados.	Analisar os dados coletados afim de evitar distorções de informações, duplicidades, valores superestimados e valores subestimados.	Lista aprimorada.
Consolidar levantamentos	Gestor de Serviços	Lista de recursos aprimorada.	Consolidar os levantamentos realizados e elaborar lista de necessidades de serviços, infraestrutura e recursos humanos.	Levantamento de utilização de TIC.

## 7.5 Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Capacidade de TIC



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Monitorar itens do Plano de Capacidade	Gestor de Capacidade	Plano de Capacidade.	Analisar as definições do Plano de Capacidade.	Relatório de monitoramento.

Analisar ocorrência	Área Técnica Responsável	Evento resultante do monitoramento.	Avaliar evento monitorado e planejar as alterações necessárias.	Plano de melhoria.
---------------------	-----------------------------	--	--	--------------------

## 8 MATRIZ RACI

### 8.1 Subprocesso: Elaboração do Plano de Capacidade de TIC

Atividade	Gestor de Capacidade	Comitê de Gestão de TIC
Definir Escopo	R	
Mapear Serviços e Recursos disponíveis	R	
Analisar levantamentos	R	
Identificar requisitos de Capacidade	R	
Mapear Riscos	R	
Elaborar Minuta do Plano de Capacidade	R	I
Deliberar e Aprovar Plano de Capacidade	I	R
Publicar Plano de Capacidade de TIC	R	

R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I – Informado

## 8.2 Subprocesso: Levantamento das necessidades do negócio

Atividade	Gestor de Negócio
Analisar Planos Estratégico	R
Analisar Demandas de TIC	R
Levantar as necessidades do Negócio	R

R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I – Informado

## 8.3 Subprocesso: Levantamento das Utilizações de Serviços, Infraestrutura e Recursos Humanos

Atividade	Gestor de Serviços
Levantar a utilização de serviços de TIC	R
Levantar a utilização de recursos humanos de TIC	R
Levantar a utilização de infraestrutura	R
Levantar requisitos de disponibilidade	R
Analisar os dados coletados	R
Consolidar levantamentos	R

R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I – Informado

## 8.4 Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Capacidade de TIC

Atividade	Gestor de Capacidade	Área Técnica Responsável
Monitorar itens do Plano de Capacidade	R	C
Analisar ocorrência	C	R
Implementar melhoria	I	R

R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I – Informado

## 9 CONTROLES DO PROCESSO

Indicador	Percentual de serviços gerenciados pelo Plano de Capacidade
OBJETIVO	Medir o percentual de serviços/recursos gerenciados pelo Plano de Capacidade
ORIGEM	Interno
PERIODICIDADE	Anual
META	2024 – 40% , 2025 – 80%
FORMA DE CÁLCULO	$(\text{Quantidade de sistemas/serviços mapeados no Plano de Capacidade} / \text{Quantidade total de sistemas/serviços críticos}) * 100$
Polaridade	Quanto maior, melhor

## 10 HISTÓRICO DA REVISÃO

DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA	VERSÃO
Desenho do Processo	Ademar Cosme Freitas	24/07/2023	1.0
Aprovação do Processo	Comitê de Gestão de TIC	09/08/2023	1.0