



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

STI-MAN-17: Gerenciamento de Disponibilidade de TIC
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.....	4
7.1	Processo: Gerenciamento de Capacidade.....	4
7.2	Subprocesso: Elaboração do Plano de Disponibilidade de TIC	5
7.3	Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Disponibilidade de TIC	7
8	MATRIZ RACI.....	8
8.1	Subprocesso: Elaboração do Plano de Disponibilidade de TIC	8
8.2	Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Capacidade de TIC	8
9	CONTROLES DO PROCESSO	9
10	HISTÓRICO DA REVISÃO	9

Departamento de Apoio à Gestão e Governança de TIC	Responsável: Larissa Oliveira Ostrowsky Ovando
Versão: 1.0	Data de Emissão: 10/08/2023
Elaborado por: Ademar Cosme Freitas	Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC

2 OBJETIVO

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

3 CAMPO DE APLICAÇÃO

Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

4 DEFINIÇÕES

Plano de Disponibilidade: Documento elaborado pela STI que apresenta a análise dos recursos e serviços essenciais para manter a disponibilidade das operações do PJMS, a preparação é realizada durante a etapa de Elaboração do Plano de Disponibilidade de TIC.

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

5 REGRAS E DIRETRIZES

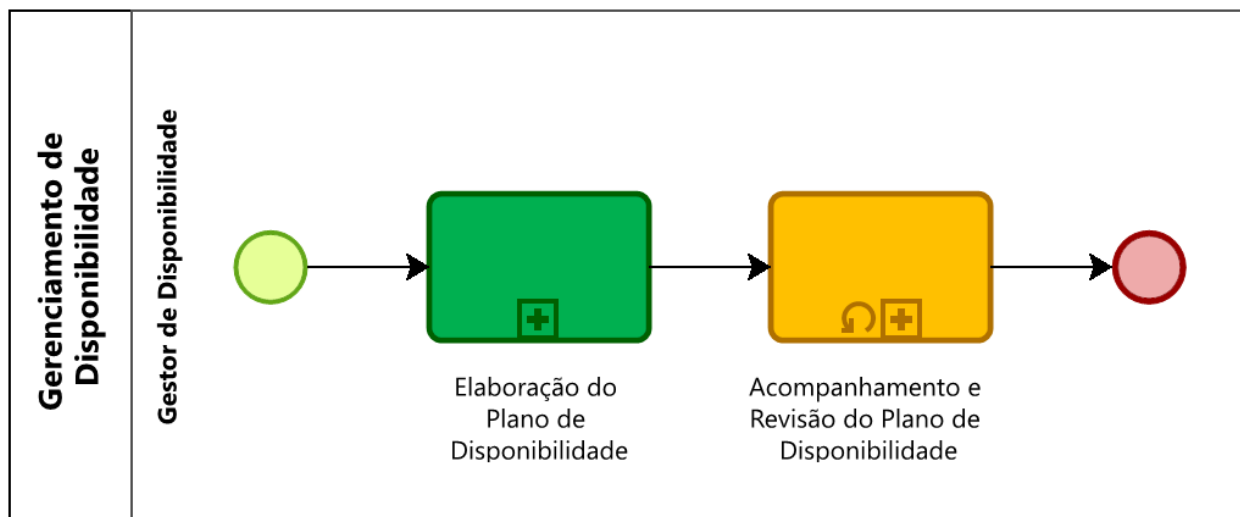
- Esse processo será executado de forma recorrente ou em caso de modificações na capacidade de recursos/serviços de TIC.

6 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

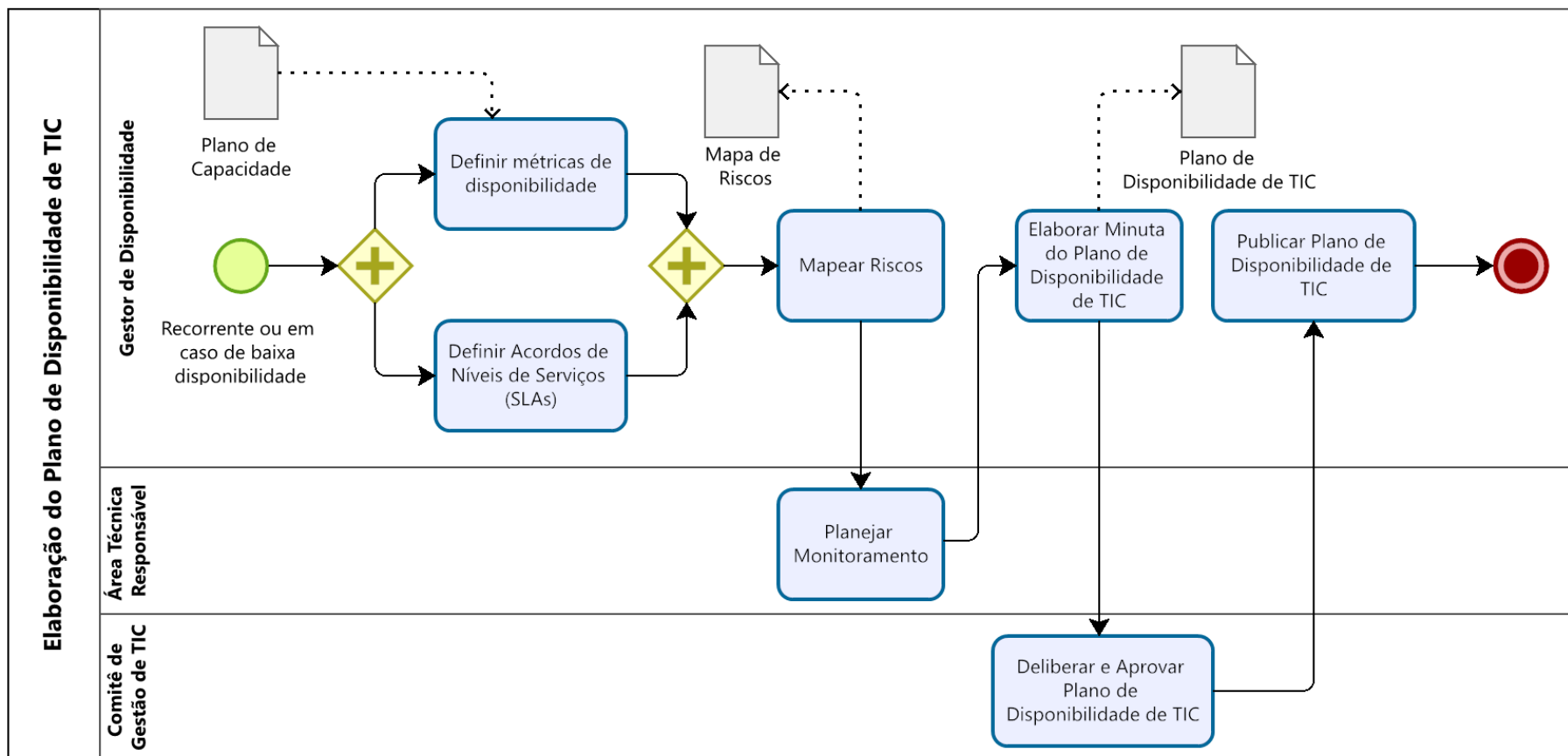
PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Comitê de Gestão de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Deliberar e aprovar o Plano de Disponibilidade. 	Membros do Comitê de Gestão de TIC.
Gestor de Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar definições de métricas de monitoramento; • Mapear riscos; • Realizar o monitoramento do Plano de Disponibilidade; • Elaborar minuta do Plano de Capacidade; • Publicar Plano de Capacidade. 	Diretor do Departamento de Sistemas Administrativos.
Área Técnica Responsável	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Planos de Monitoramento; • Analisar eventos de baixa disponibilidade do Plano de Capacidade. 	Diretor da Área Técnica.

7 DESENHO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

7.1 Processo: Gerenciamento de Capacidade



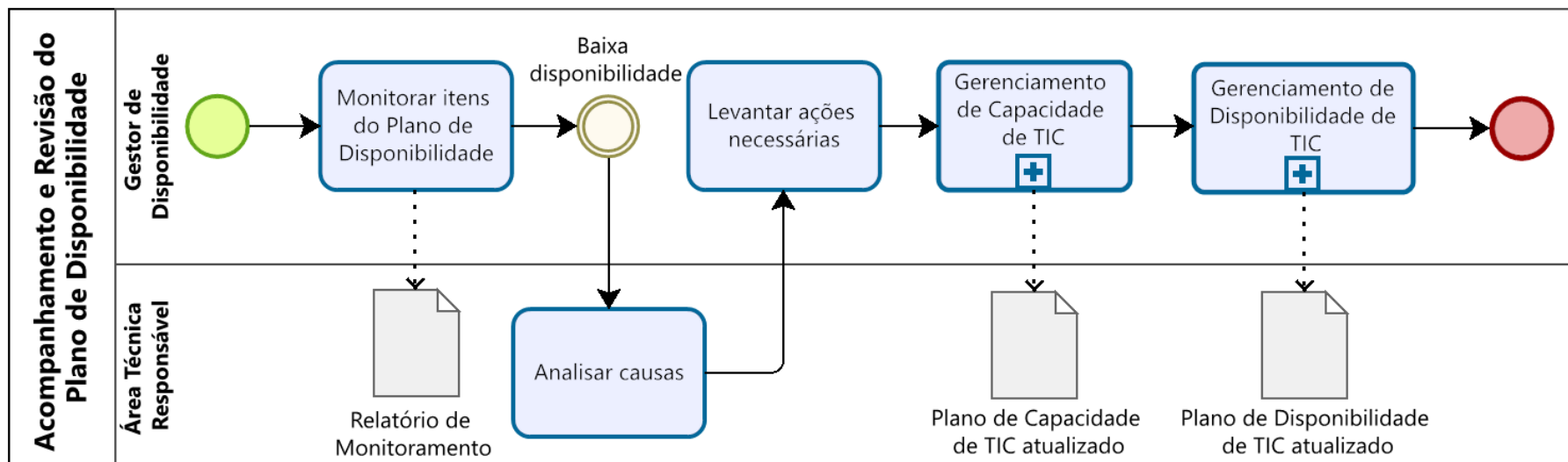
7.2 Subprocesso: Elaboração do Plano de Disponibilidade de TIC



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

Definir métricas de disponibilidade	Gestor de Disponibilidade	Plano de Capacidade de TIC.	Consultar o Plano de Capacidade elaborado pelo Órgão para alinhar os níveis de atendimento esperados.	'Catálogo de serviços' do Plano de Disponibilidade
Definir Acordos de Níveis de Serviços	Gestor de Disponibilidade	Serviços do Órgão.	Fazer a análise dos serviços disponibilizados pelo órgão e definir índices de níveis de serviços adequados para cada item do catálogo.	'Catálogo de serviços' do Plano de Disponibilidade
Mapear Riscos	Gestor de Disponibilidade	Requisitos de Disponibilidade.	Realizar o mapeamento de riscos dos itens analisados.	Mapa de Riscos.
Planejar Monitoramento	Área Técnica Responsável	'Catálogo de serviços' do Plano de Disponibilidade	Calcular os índices de severidade, impactos das falhas e estratégias para recuperação de incidentes, bem como a metodologia de comunicação entre os envolvidos.	Plano de monitoramento.
Elaborar Minuta do Plano de Disponibilidade de TIC	Gestor de Disponibilidade	Requisitos de Capacidade; Mapa de Riscos.	Elaborar documento com as informações levantadas e submeter ao comitê para aprovação.	Minuta do Plano de Disponibilidade de TIC.
Deliberar e Aprovar Plano de Disponibilidade de TIC	Comitê de Gestão de TIC	Minuta do Plano de Disponibilidade de TIC.	Deliberar, em reunião do comitê, a minuta do Plano de Disponibilidade de TIC.	Plano de Disponibilidade de TIC Aprovado.
Publicar Plano de Disponibilidade de TIC	Gestor de Disponibilidade	Plano de Disponibilidade de TIC Aprovado.	Submeter para a área responsável para publicação.	Plano de Disponibilidade de TIC publicado no portal.

7.3 Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Disponibilidade de TIC



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Monitorar itens do Plano de Disponibilidade	Gestor de Disponibilidade	Plano de Disponibilidade.	Analisar as definições do Plano de Disponibilidade de TIC.	Relatório de monitoramento.
Analisar causas	Área Técnica Responsável	Evento resultante do monitoramento.	Analisar evento monitorado e planejar as alterações necessárias.	Plano de ações.
Levantar ações necessárias	Gestor de Disponibilidade	Plano de ações.	Analisar quais ações serão necessárias para implementar correções no ambiente de TIC.	Níveis de Capacidade e Disponibilidade atualizados.

8 MATRIZ RACI

8.1 Subprocesso: Elaboração do Plano de Disponibilidade de TIC

Atividade	Comitê de Gestão de TIC	Gestor de Disponibilidade	Área Técnica Responsável
Definir métricas de disponibilidade		R	
Definir Acordos de Níveis de Serviços		R	
Mapear Riscos		R	
Planejar Monitoramento	I		R
Elaborar Minuta do Plano de Disponibilidade de TIC	I	R	
Deliberar e Aprovar Plano de Disponibilidade de TIC	R	I	
Publicar Plano de Disponibilidade de TIC		R	

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

8.2 Subprocesso: Acompanhamento e Revisão do Plano de Capacidade de TIC

Atividade	Gestor de Disponibilidade	Área Técnica Responsável
Monitorar itens do Plano de Disponibilidade	R	C
Analisar causas	I	R

Levantar ações necessárias	R	
----------------------------	---	--

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

9 CONTROLES DO PROCESSO

Indicador	Percentual de serviços gerenciados pelo Plano de Disponibilidade
OBJETIVO	Medir o percentual de serviços/recursos gerenciados pelo Plano de Disponibilidade
ORIGEM	Interno
PERIODICIDADE	Anual
META	2024 – 40% , 2025 - 80%
FORMA DE CÁLCULO	(Quantidade de sistemas/serviços mapeados no Plano de Disponibilidade / 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	10/08/2023	1.0

