



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

PORTARIA GP Nº 797/2018

São Luís, agosto de 2018

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no PA-1978/2018,

CONSIDERANDO que o Tribunal está implantando práticas que favorecem a governança da tecnologia da informação;

CONSIDERANDO a necessidade de definir um modelo de controle e processos de gerenciamento de Serviços de TI;

CONSIDERANDO as recomendações do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho para que sejam instituídos processos de gerenciamento de serviços de apoio à Governança de TI;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 6.2.a e 6.2.b do Levantamento iGovTIC-Jud-2016 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento da Disponibilidade de TIC;

## RESOLVE

Art.1º Instituir o processo de Gerenciamento da Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, conforme Anexo I.

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e disponibilize-se no site deste Tribunal.

*(assinado digitalmente)*

SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELA DESEMBARGADORA SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO (Lei 11.419/2006)  
EM 17/08/2018 15:36:58 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: A43D9FA03F.A78CC055B9.3EB1175075.53FC6220BD



TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

---

## ANEXO I

# Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

---

Agosto/2018

## Sumário

1. Objetivo .....	3
2. Aplicabilidade .....	3
3. Referências Normativas .....	3
4. Termos e Definições .....	3
5. Regras Gerais.....	3
5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE SOBRE A GERÊNCIA DA DISPONIBILIDADE .....	3
6. Entradas e saídas.....	4
6.1. ENTRADAS .....	4
6.2. SAÍDAS .....	5
7. Fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC .....	5
7.1. PAPÉIS.....	5
7.2. TERMOS/ARTEFATOS .....	5
7.3. INDICADOR DE BENEFÍCIO DO PROCESSO .....	5
7.4. CONTROLE DE EXECUÇÃO DO PROCESSO .....	6
8. Descrição das tarefas.....	6
8.1. CRIAR PLANO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO .....	6
8.2. CONFIGURAR MONITORAMENTO .....	6
8.3. MONITORAR DISPONIBILIDADE .....	7
8.4. INFORMAR INDISPONIBILIDADES PROGRAMADAS .....	7
8.5. GERAR RELATÓRIO .....	7
9. Conclusão.....	8
ANEXO I –Fluxo de Gerenciamento de Disponibilidade.....	9

## 1. Objetivo

Este modelo tem como objetivo definir o processo de gerenciamento da disponibilidade a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

A Gerência de Disponibilidade é o processo descrito na ITIL responsável por garantir que os níveis de disponibilidade entregues para os serviços estão de acordo ou superam as expectativas atuais e futuras do negócio a um custo justificado.

## 2. Aplicabilidade

O gerenciamento de disponibilidade é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TIC do TRT-16.

## 3. Referências Normativas

A elaboração do processo descrito por este documento utilizou como referência as seguintes normas:

- ABNT NBR ISO 55000:2014;
- PAS 55:2008;
- MR-MPS-SV:2015;
- ITIL V3 Library – ITSMF.

## 4. Termos e Definições

- **ANS:** Acordo de Nível de Serviço;
- **ANO:** Acordo de Nível Operacional;
- **TMEF:** Tempo Médio Entre Falhas;
- **TMRS:** Tempo Médio Para Restaurar o Serviço;
- **ISP:** Indisponibilidade de Serviço

## 5. Regras Gerais

### 5.1. Considerações gerais sobre a Gerência da Disponibilidade

O critério de disponibilidade do serviço não é definido pela TI, mas sim pelos requisitos de negócio definidos e acordados pelo cliente no ANS. Se os clientes não conseguem executar o

## Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação

serviço conforme previamente planejado (Catálogo de Serviço) e acordado (ANS), dizemos então que o serviço está indisponível para os clientes.

Ao prazo que um sistema consegue, ou espera-se que ele consiga, executar suas funções de acordo com o esperado denomina-se confiabilidade, que por sua vez é medida através do TMEF.

Chamamos sustentabilidade o tempo que um serviço ou componente de TI leva para ser reparado em caso de indisponibilidade. A sustentabilidade é medida através do TMRS.

A disponibilidade pode ser medida como uma taxa percentual de disponibilidade calculada em relação ao tempo total de disponibilidade de um período e o tempo total de indisponibilidade no mesmo período:

$$\frac{100 \times (\text{Tempo Total de Disponibilidade} - \text{Tempo Total de Indisponibilidade})}{\text{Tempo Total de Disponibilidade}}$$

No cálculo do tempo de indisponibilidade não devem ser incluídas as indisponibilidades geradas por janelas de manutenção programadas e mudanças acordadas.

Chamamos as paradas programadas nos serviços e componentes de TI de Indisponibilidade de Serviço Planejada (ISP).

### 6. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de configuração estão relacionadas a seguir:

#### 6.1. Entradas

- Gerenciamento do Catálogo de Serviços: informações do catálogo;
- Gerenciamento do Nível de Serviços: níveis de gerenciamento;
- Gerenciamento de Mudanças: informações de mudanças;
- Gerenciamento de Configuração: informações sobre relacionamentos dos serviços e componentes de TI;
- Gerenciamento de Incidentes e Problemas: informações de incidentes e problemas.

## 6.2. Saídas

- Gerenciamento do Nível de Serviços: fornece critérios de medição e metas de disponibilidade;
- Gerenciamento de Incidentes e Problemas: informações de causas de falhas e procedimentos de restauração;
- Plano de Indisponibilidade do Serviço Planejada em conjunto com o Gerenciamento de Mudanças e o Gerenciamento de Liberações;
- Relatórios de Disponibilidade, Confiabilidade e Sustentabilidade para outros processos.

## 7. Fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC

O desenho do fluxo está representado no Anexo I deste documento.

### 7.1. Papéis

- Gerência de Problemas;
- Gerência de Disponibilidade;
- Gerência de Incidentes.

### 7.2. Termos/Artefatos

- Serviços de Infraestrutura: Camada de serviços que sustentam os serviços de TIC. Por exemplo, o serviço de TIC PJE é sustentado pelo serviço de infraestrutura VMWare, dentre outros. O serviço de infraestrutura VMWare é composto, dentre outros, por lâminas Blade Dell, que são os ativos;
- Plano de Disponibilidade: Plano que contempla requisitos de disponibilidade do serviço de infraestrutura;
- Relatório de disponibilidade: Relatório emitido pela Gerência de Disponibilidade, informando os resultados do monitoramento de um serviço por meio de tabelas ou gráficos.

### 7.3. Indicador de benefício do processo

Os serviços de TI são controlados para alcançar a disponibilidade exigida no ANS. São geradas informações mais detalhadas sobre o nível de serviço fornecido. A informação gerada

permite uma redução do tempo de indisponibilidade dos serviços, bem como uma redução de custos.

### 7.4. Controle de execução do processo

Auditoria: Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo para avaliar a aderência, os benefícios gerados e as oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão e deve ser feita anualmente.

## 8. Descrição das tarefas

### 8.1. Criar Plano de Disponibilidade do serviço

- Descrição: Estabelecer os parâmetros relacionados ao monitoramento da disponibilidade do serviço solicitado;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Adotar, preferencialmente, parâmetros de disponibilidade que possam ser monitorados automaticamente;
- Entradas: Solicitação de monitoramento da disponibilidade de um serviço;
- Saídas: Plano de Disponibilidade;
- Atividades: Deverá ser definido o responsável pela análise das medições, o como e a frequência com que os resultados serão comunicados aos interessados. Alguns requisitos que podem ser relacionados: confiabilidade de componentes do sistema de serviços, horário de expediente dos clientes, acordos sobre janelas de manutenção e detecção de falhas do sistema de serviços. Os ANS, dados dos serviços e informações financeiras também devem servir de base para a construção do Plano de Disponibilidade.

### 8.2. Configurar monitoramento

- Descrição: Utilizar os parâmetros relacionados ao monitoramento da disponibilidade do serviço;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Dar preferência por ferramentas e métodos que permitam o monitoramento sem intervenção humana;
- Entradas: Plano de Disponibilidade;

- Saídas: Monitoramento iniciado;
- Atividades: Implantação do monitoramento por meio de aplicação e/ou planilha eletrônica;

### 8.3. Monitorar disponibilidade

- Descrição: Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Esta tarefa é executada periodicamente;
- Entradas: Início de um ciclo de monitoramento da disponibilidade;
- Saídas: Monitoramento realizado;
- Atividades: Monitorar a disponibilidade do serviço;

### 8.4. Informar indisponibilidades programadas

- Descrição: Gerar relatório de indisponibilidade do serviço no período informado;
- Papéis: Gerência de incidentes;
- Considerações importantes: Esta tarefa é executada periodicamente;
- Entradas: Serviço monitorado e período de execução do serviço;
- Saídas: Relatório de indisponibilidade;
- Atividades: Informar à Gerência de Disponibilidade se houve algum tipo de indisponibilidade programada, para que não seja levado em consideração no cálculo do atendimento do ANS (ISP);

### 8.5. Gerar Relatório

- Descrição: Gerar relatórios;
- Papéis: Gerência de Disponibilidade;
- Considerações importantes: Esta tarefa é executada periodicamente;
- Entradas: Informações de monitoramento;
- Saídas: Relatórios formatados para atendimento à demanda do interessado;
- Atividades: Informar a frequência de falhas, tempo médio entre falhas, tempo médio para restaurar o serviço, percentual de disponibilidade e o atendimento ou não do ANS no período solicitado, além de um histórico dessas informações;



### 9. Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para operacionalização do processo de gerenciamento de disponibilidade pela área de TI do TRT16, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.

## Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Tecnologia da Informação

### ANEXO I – Fluxo de Gerenciamento de Disponibilidade

