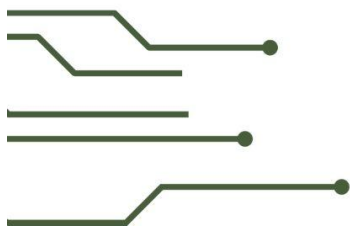


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DO ACRE

**PROCESSO DE
GERENCIAMENTO
DE DISPONIBILIDADE
DE TI**

2026



SECRETARIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO





Histórico de alterações

Documento	
Descrição	Processo de Gerenciamento de Disponibilidade
Finalidade	Detalhar os papéis, responsabilidade, metas e atividades que compõem o processo de gerenciamento de disponibilidade relacionado à prestação de suporte técnico de tecnologia da informação pela Central de Serviços de TI do TRE-AC.
Unidade responsável	Secretaria de Tecnologia de Informação – STI
Publicação na internet	https://www.tre-ac.jus.br/institucional/planejamento-estrategico/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-tic

Versionamentos			
Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	28/07/2023	ASPGOVTI e GSTI	Criação do documento
1.1	08/08/2023	CGTIC e ACSEG	Validação da versão 1.0 e pequenas adaptações
2.0	14/01/2026	CGTIC	Aprovado pelo CGTIC. Validação da versão 2.0 e pequenas adaptações.

Índice

1.	Introdução.....	4
1.1.	Referências	4
1.2.	Glossário.....	5
1.3.	Lista de siglas.....	6
2.	Processo de Gerenciamento de Disponibilidade.....	7
2.1.	Fluxo.....	7
2.2.	Papéis e Responsabilidades.....	8
2.3.	Objetivos	8
2.4.	Entradas e Saídas	9
2.5.	Atividades.....	9
2.5.1.	Planejamento da disponibilidade.....	9
2.5.2.	Definição dos ativos e serviços que serão monitorados	9
2.5.3.	Elaboração da versão preliminar do Plano de Disponibilidade.....	9
2.5.4.	Avaliação/Atualização/Aprovação do Plano de Disponibilidade.....	10
2.5.5.	Avaliação das ações a serem tomadas.....	10
2.5.6.	Levantamento dos critérios de disponibilidade para o monitoramento.....	10
2.5.7.	Configuração dos critérios de monitoramento.....	10
2.5.8.	Realização de testes de disponibilidade e resiliência	10
2.5.9.	Elaboração do Relatório dos Testes de Disponibilidade	10
2.5.10.	Monitoramento da disponibilidade dos ativos e serviços	10
2.5.11.	Solicitação de abertura de chamado técnico.....	11
2.5.12.	Revisão dos critérios de monitoramento.....	11
2.5.13.	Solicitação de Requisição de Mudanças (RDM).....	11
2.5.14.	Comunicação do cronograma de indisponibilidade programada	11
2.5.15.	Gerar Relatório de Indisponibilidade.....	11
2.6.	Indicadores de desempenho.....	12
1.1.1.	Índice de atualizações não planejadas de disponibilidade.....	12
1.1.2.	Índice de incidentes de indisponibilidade causados por capacidade excedida	12
2.7.	Periodicidade de Revisão	13



1. Introdução

Elaborado tomando como base as boas práticas descritas na ITIL v4, este documento tem por finalidade apresentar uma descrição detalhada do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade, descrevendo as atividades e processos de trabalho para todas as unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

O Processo de Gerenciamento de Disponibilidade é responsável por garantir que os serviços de TI estejam sempre acessíveis aos usuários. Para isso, são identificados riscos que possam afetar a disponibilidade dos serviços e implementadas medidas para minimizá-los. Além disso, os serviços são constantemente monitorados para assegurar que estejam funcionando de acordo com o esperado.

1.1. Referências

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI desenvolvida no final da década de 1980, na Inglaterra, pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office for Government Commerce). Em sua primeira versão, a biblioteca era composta por 31 volumes, cobrindo os principais aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).

Nos anos de 1990 passou a ser reconhecida como uma importante metodologia para o gerenciamento de serviços de TI, sendo gradualmente adotado como um padrão a ser seguido por empresas e organizações ao redor do mundo.

No início dos anos 2000 passou por sua primeira revisão, com o lançamento da versão 2, composta de 7 volumes, que se tornaria base para a norma BS 15000 (que atualmente é um anexo da norma ISO 20000).

A versão 3 foi lançada em 2007, consistindo em cinco volumes que continham vinte e seis processos e funções, arranjados sobre conceitos relacionados sobre a estrutura de ciclo de vida de serviços.

Em 2011 sofreu sua mais recente atualização. A versão 4, ou ITIL® 2011, é composta por 5 livros (Estratégia de Serviços, Desenho de Serviços, Transição de Serviços, Operação de Serviços e Melhoria Contínua de Serviços) cuja finalidade é promover a gestão com foco no usuário e na qualidade dos serviços de TI.

A ITIL v4 atua com estruturas de processos para a gestão de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional objetivando alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Juntamente com o COBIT, a ITIL tornou-se uma importante ferramenta para auxiliar as organizações a realizarem uma gestão eficiente dos serviços disponibilizados pela área de tecnologia da informação.



1.2. Glossário

Termos	Definição/Significado
Acordo de Nível de Serviço	Um acordo entre o provedor de serviço de TI e os usuários desse serviço. Descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário. Um único acordo de nível de serviço pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos usuários.
Base de Dados de Erros Conhecidos	Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo gerenciamento de problema. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
Capacidade	O máximo rendimento que um item de configuração ou serviço de TI consegue fornecer de acordo com as metas de nível de serviço acordadas. Para alguns tipos de item de configuração, capacidade pode ser calculada como tamanho ou volume, por exemplo, uma unidade de disco.
Catálogo de Serviços	Uma base de dados ou documento estruturado com informação sobre todos os serviços de TI em produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é a única parte do portfólio de serviço visível aos usuários e é usado para suportar a entrega de serviços de TI.
Chamado Técnico	Registro no sistema de gerenciamento de serviços de TI (Service Desk) que requer tratamento. Um chamado pode ser um registro de incidente, uma solicitação de serviço, um registro de dúvida, uma solicitação de mudança ou um registro de problema.
Comitê Gestor de TI	Instância superior de tomada de decisões sobre questões relacionadas à tecnologia da informação, no TRE-AC. O Comitê é constituído pelos titulares da Secretaria de Tecnologia da Informação, da Coordenadoria de Soluções Corporativas e da Coordenadoria de Infraestrutura.
Demanda	Equivalente a uma requisição de serviço. Representa uma solicitação de usuário para informação, aconselhamento, para uma mudança padrão ou acesso a um serviço de TI.
Grupo Solucionador	Equivalente a um grupo de suporte especializado. Um grupo de pessoas com habilidades técnicas específicas que é acionado para resolver um chamado relativo ao seu campo de conhecimento.
Implantação	A atividade responsável pela movimentação e instalação de novos hardwares, softwares, documentação e processos no ambiente de produção.
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.



Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

Item de Configuração	Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Itens de configuração devem estar sob o controle do processo de Gerenciamento de Mudanças. Tais itens tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais como processos e acordos de nível de serviço.
Plano de Capacidade	O plano de capacidade é um documento utilizado para gerenciar os recursos e habilidades necessárias para entrega de serviços de TI. O plano contém cenários para diferentes previsões das demandas de negócio e opções de custo para entrega das metas de nível de serviço acordadas.
Plano de Disponibilidade	O Plano de disponibilidade é um documento que compila as informações sobre a previsão de disponibilidade dos ativos e serviços de TIC, alinhado aos Acordos de Nível de Serviço.
Requisição de Mudança	Um pedido formal para uma mudança a ser realizada. Deve incluir os detalhes da mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico.
Resiliência	A habilidade de um item de configuração ou serviço de TIC de resistir a falhas ou de se recuperar rapidamente após uma falha.
Service Desk	Central de atendimento para operação e suporte de tecnologia da informação e comunicação e segurança.
Serviço de TI	Refere-se a um conjunto de atividades e soluções que envolvem, banco de dados, hardware, software e banco de redes. Todas essas ações são executadas para auxiliar as análises e gerenciamento das ações.

Tabela 1 - Glossário

1.3. Lista de siglas

ANS	Acordo de Nível de Serviço.
ASPGOVTI	Assistência de Planejamento e Governança de TI
BDEC	Banco de Dados de Erros Conhecidos.
CIE	Coordenadoria de Infraestrutura
CGTIC	Comitê Gestor de TI do TRE-AC
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
RDM	Requisição de Mudança
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia de Informação.

Tabela 2 - Lista de siglas



Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

2. Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

O Processo de Gerenciamento de Disponibilidade objetiva assegurar a disponibilidade dos serviços e da infraestrutura de TI e o seu alinhamento às necessidades do negócio do Tribunal, por meio de um monitoramento constante, para manter a alta disponibilidade e diminuir, portanto, os riscos de interrupção.

O fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade está descrito na Figura 1, disponível na próxima página.

2.1. Fluxo

O fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade está descrito na Figura 1, abaixo exibida.

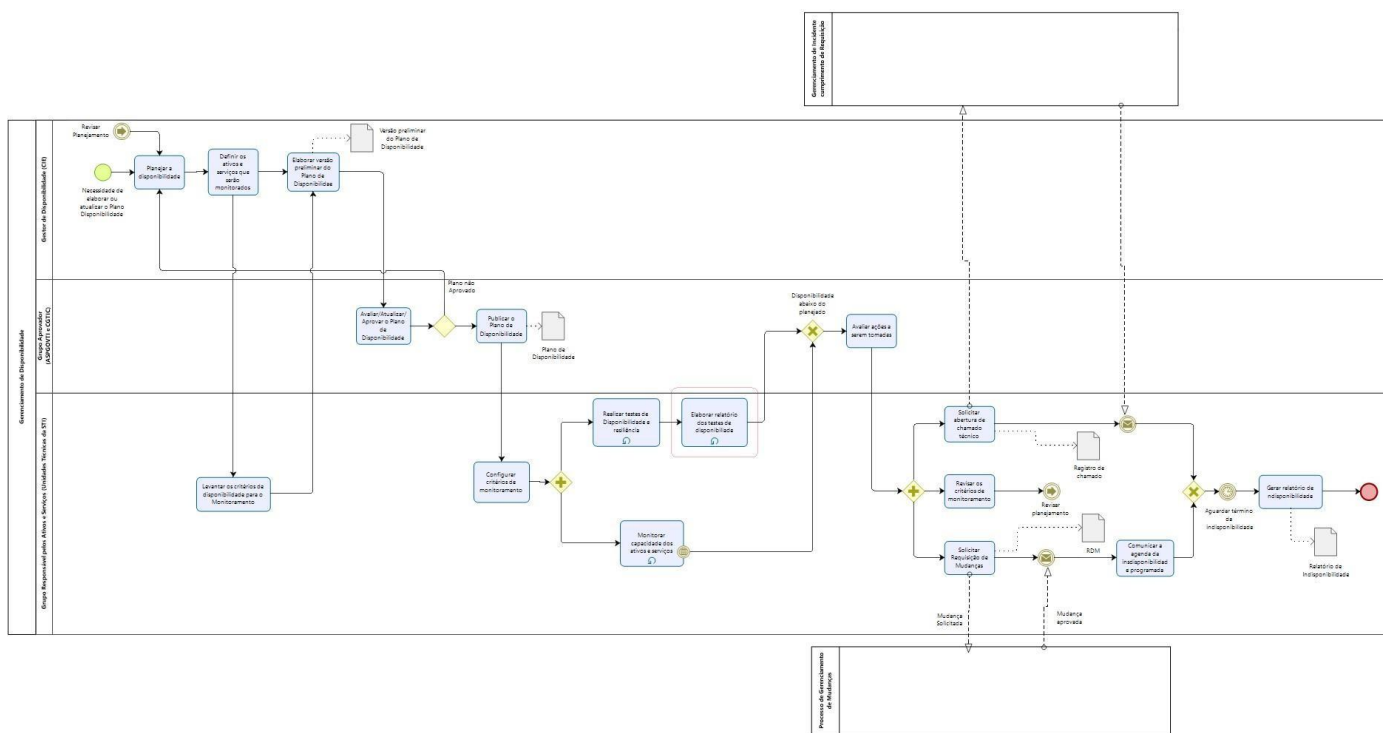


Figura 1 – Fluxo do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade



2.2. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidade
Gestor de Disponibilidade (CIE)	- Planejar a disponibilidade; - Definir os ativos e serviços que serão monitorados; - Elaborar a versão preliminar do Plano de Disponibilidade a partir da consolidação do planejamento e das definições.
Grupo Aprovador (ASPGOVTI e CGTIC)	- Avaliar/Atualizar/Aprovar o Plano de Disponibilidade. - Avaliar quais ações devem ser tomadas diante de um evento de indisponibilidade.
Grupo responsável pelos Ativos e Serviços (unidades técnicas da STI)	- Levantar os critérios de disponibilidade para realização do monitoramento; - Configurar os critérios de monitoramento definidos; - Realizar testes de disponibilidade e resiliência dos ativos e serviços; - Elaborar e fornecer o Relatório dos Testes de Disponibilidade; - Monitorar continuamente a disponibilidade dos ativos e serviços; - Solicitar abertura de chamado para sanar problemas de indisponibilidade dos ativos e serviços; - Revisar os critérios de monitoramento; - Solicitar Requisição de Mudanças (RDM); - Comunicar o cronograma de Indisponibilidade programada; - Elaborar e fornecer relatórios de Indisponibilidade dos ativos e serviços.

Tabela 3 – Papéis e responsabilidades

2.3. Objetivos

O Processo de Gerenciamento de Disponibilidade tem por objetivos:

- Possibilitar a adoção de medidas proativas para melhorar a disponibilidade dos serviços;
- Garantir que a disponibilidade dos serviços de TI esteja em conformidade com o definido nos Acordos de Nível de Serviço;
- Contribuir na resolução dos incidentes relativos à disponibilidade dos serviços;
- Monitorar a disponibilidade dos serviços;
- Possibilitar a avaliação da confiabilidade e resiliência dos serviços.



2.4. Entradas e Saídas

O Processo de Gerenciamento de Disponibilidade tem como entradas os seguintes documentos:

- Catálogo de Serviços;
- Acordos de Nível de Serviços;

Constituem-se saídas do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade, após sua execução:

- Plano de Disponibilidade;
- Relatórios de monitoramento;
- Requerimentos de correção de disponibilidade;
- Relatórios de necessidades de melhoria e/ou mudanças nos serviços.

2.5. Atividades

As atividades que compõem o processo de Gerenciamento de Disponibilidade são:

2.5.1. Planejamento da disponibilidade

Caberá ao Gestor de Disponibilidade elaborar uma versão preliminar do Plano de Disponibilidade e submetê-lo ao crivo do Grupo Aprovador. Essa versão inicial do plano deve estar alinhada aos objetivos estratégicos do Tribunal e deve contemplar os serviços de TI disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, bem como os critérios de ambiente e infraestrutura, a conformidade com os normativos internos vigentes, papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo e a definição das ferramentas utilizadas para o monitoramento.

2.5.2. Definição dos ativos e serviços que serão monitorados

Nesta atividade o Gestor de Disponibilidade avalia e seleciona os serviços e ativos que devem compor o Plano de Capacidade, priorizando o controle e monitoramento dos ativos mais críticos para o negócio do Tribunal e definindo o grau de detalhamento a ser utilizado.

2.5.3. Elaboração da versão preliminar do Plano de Disponibilidade

Nesta atividade o Gestor de Disponibilidade, utilizando as informações disponibilizadas pelo Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços, faz a elaboração de uma versão prévia do Plano de Disponibilidade que será submetida para análise pelo Grupo Aprovador.



2.5.4. Avaliação/Atualização/Aprovação do Plano de Disponibilidade

A atividade de análise da versão preliminar do Plano de Capacidade cabe ao Grupo Aprovador, que poderá realizar alterações e melhorias no documento, aprovando-o para, em seguida, publicá-lo. Na hipótese de rejeição total da versão prévia do Plano de Disponibilidade elaborada pelo Gestor de Disponibilidade, o documento será devolvido para que refeito e novamente submetido ao crivo do Aprovador.

2.5.5. Avaliação das ações a serem tomadas

Caso os relatórios de testes ou os alertas de monitoramento indiquem problemas de indisponibilidade, o Grupo Aprovador será acionado pelo Grupo Responsável pelos Ativos e Serviços sempre que houver necessidade de decisão sobre qual ação deverá ser tomada para garantir a disponibilidade dos ativos e serviços de TI.

2.5.6. Levantamento dos critérios de disponibilidade para o monitoramento

Atividade realizada pelo Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços que visa relacionar os possíveis critérios de disponibilidade a serem utilizados no monitoramento, bem como os alertas a serem configurados para cada critério listado.

2.5.7. Configuração dos critérios de monitoramento

Nesta atividade o Grupo responsável pelos ativos ou serviços deverá configurar a(s) ferramenta(s) definida(s) para a realização do monitoramento conforme os critérios definidos no plano aprovado, gerando os alertas devidos.

2.5.8. Realização de testes de disponibilidade e resiliência

Caberá Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços realizar, periodicamente, conforme definido no Plano de Disponibilidade, como ação proativa, testes visando aferir a continuidade da disponibilidade e a resiliência dos respectivos ativos ou serviços.

2.5.9. Elaboração do Relatório dos Testes de Disponibilidade

Após a execução dos testes de disponibilidade e resiliência, o Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços deverá elaborar um relatório com os resultados obtidos de forma a subsidiar ações e possíveis correções no planejamento da disponibilidade do ativo ou serviço testado.

2.5.10. Monitoramento da disponibilidade dos ativos e serviços

Nesta atividade, o Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços deverá realizar, de forma contínua, o monitoramento dos ativos e serviços, objetivando identificar previamente uma



Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

predisposição à indisponibilidade ou a ocorrência de indisponibilidade do ativo ou serviço, emitindo os alertas necessários e fornecendo os subsídios para que ocorra a atuação reativa pertinente para evitar a indisponibilidade do ativo ou serviço ou restabelecê-la no menor espaço de tempo possível.

2.5.11. Solicitação de abertura de chamado técnico

Uma vez constatada a predisposição à indisponibilidade ou mesmo a indisponibilidade efetiva do ativo ou serviço, o Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços deverá registrar em um chamado técnico os detalhes da ocorrência de indisponibilidade do serviço ou do ativo e solicitar sua correção.

2.5.12. Revisão dos critérios de monitoramento

Se a inconformidade encontrada for decorrente da necessidade de revisão dos critérios de disponibilidade implementados, o Grupo Aprovador demandará ao Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços que realizar a revisão dos critérios de monitoramento ajustando-os com base no definido no Plano de Disponibilidade.

2.5.13. Solicitação de Requisição de Mudanças (RDM)

Se o Grupo Aprovador identificar que há necessidade de realocação dos recursos atualmente disponíveis, será demandado ao Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços que formalize a solicitação por intermédio de Requisição de Mudanças (RDM), que observará o fluxo definido no processo de Gerenciamento de Mudança.

2.5.14. Comunicação do cronograma de indisponibilidade programada

Uma vez confirmada/aprovada a mudança e definida a data em que a mesma será procedida, caberá ao Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços comunicar às partes interessadas sobre a indisponibilidade programada para o respectivo ativo ou serviço.

2.5.15. Gerar Relatório de Indisponibilidade

Caberá ao Grupo Responsável pelos Ativos ou Serviços, ao término de qualquer evento de indisponibilidade do ativo ou serviço, elaborar o respectivo relatório de indisponibilidade para fins de registro histórico, consultas futuras e disponibilização para as instâncias superiores.



2.6. Indicadores de desempenho

Para se aferir o desempenho e auxiliar na tomada de decisão foram definidos 2 (dois) indicadores para o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade:

- **Índice de atualizações não planejadas de disponibilidade**, para se aferir a quantidade de atualizações necessárias e não planejadas;
- **Índice de incidentes de disponibilidade causados por capacidade excedida**, para se aferir a quantidade de incidentes ocorridos em virtude de capacidade excedida.

2.6.1. Índice de atualizações não planejadas de disponibilidade

1	Tipo	Efetividade.	Polaridade	Quanto menor, melhor.
	O que mede	Mede o percentual de atualizações não planejadas de disponibilidade em relação às atualizações realizadas, planejadas ou não.		
	Para que medir	Para assegurar o controle sobre as atualizações de disponibilidade realizadas no período.		
	Quem mede	Gestor de Disponibilidade.		
	Quando medir	Semestralmente.		
	Como medir	Fórmula: $IANPD = (QANP/TA) \times 100$, sendo: IANPD : Índice de Atualizações Não Planejadas de Disponibilidade; QANP : Quantidade de Atualizações Não Planejadas; TA : Total de Atualizações, planejadas ou não.		
	Onde obter as informações	Plano de Disponibilidade e relatórios gerenciais.		
	Objetivo	Diminuir a quantidade de atualizações não planejadas de disponibilidade.		

Tabela 4 – Índice de atualizações não planejadas de disponibilidade

2.6.2. Índice de incidentes de indisponibilidade causados por capacidade excedida

1	Tipo	Efetividade.	Polaridade	Quanto menor, melhor.
	O que mede	Mede o percentual de incidentes que causaram indisponibilidade e que tiveram sua causa na capacidade excedida.		
	Para que medir	Para manter controle sobre a capacidade e os impactos caso a mesma seja excedida.		
	Quem mede	Gestor de Capacidade.		
	Quando medir	Semestralmente.		
	Como medir	Fórmula: $IIICPE = (QIICCE/TII) \times 100$, sendo: IIICPE : Índice de Incidentes de Indisponibilidade Causados por Capacidade Excedida; QIICCE : Quantidade de Incidentes de Indisponibilidade Causados por Capacidade Excedida; TII : Total de Incidentes de Indisponibilidade.		
	Onde obter as informações	Relatórios gerenciais.		
	Objetivo	Diminuir a quantidade de incidentes de indisponibilidade causados por capacidade excedida.		

Tabela 5 – Índice de incidentes de indisponibilidade causados por capacidade excedida



2.7. Periodicidade de Revisão

Para assegurar que a fidedignidade das informações, bem como para garantir a melhoria contínua, o Processo de Gerenciamento de Disponibilidade deverá ser submetido a **revisão/atualização anual** ou a qualquer tempo, caso necessário.