



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



MANUAL DO PROCESSO

**Processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho de
Serviços de TIC**

Práticas de Gerenciamento de Serviço - Itil v 4.0



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

versão 1.0 - Setembro de 2023

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Descrição	Modelo	Período	Responsável	Local
1.0	Elaboração inicial do Processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho de Serviços de TIC	Itil v 4.0	Set/2023	Bernardo de Alcântara Zell Costa	COINT

2. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Período	Revisor	Local	Próxima Revisão
1.0	Out/2023	Marco Aurélio Fidelis Rêgo	COINT	Out/2024

3. APRESENTAÇÃO

Este documento descreve o Processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho de Serviços de TIC. O objetivo básico do processo é equilibrar as necessidades atuais e futuras por disponibilidade, desempenho e capacidade com provisão de serviços eficientes. Buscando manter uma gestão eficiente dos recursos, e a otimização do desempenho dos serviços, através da previsão de requisitos de capacidade e disponibilidade futuros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4. INTRODUÇÃO

O Processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho de Serviços de TIC tem como objetivo mensurar os serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª região, para que atinjam o desempenho esperado sem exceder os custos acordados. Além de atender às demandas atuais, eles devem atender aos requisitos de negócio a longo prazo. O desempenho do serviço é geralmente associado ao número de ações de serviço executadas em um período de tempo e ao tempo necessário para cumprir uma ação de serviço em um determinado nível de demanda. Ele depende da capacidade do serviço, que é definida como a taxa de transferência máxima que um item de configuração ou serviço pode fornecer.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1. OBJETIVOS

- Assegurar que o negócio esteja funcionando dentro da capacidade e desempenho planejados;
- Assegurar que os serviços e componentes estejam dentro da capacidade e desempenho suportados;
- Assegurar que recursos ociosos ou subutilizados sejam redimensionados de acordo com sua necessidade, a fim de evitar custos desnecessários.

5.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Eficiência do uso dos recursos de infraestrutura de TIC;
- Melhora na prestação dos serviços de TIC;
- Reduzir incidentes relacionados à capacidade e desempenho de componentes ou serviços de TIC;
- Análise de capacidade e desempenho do serviço;
- Pesquisa e monitoramento do desempenho atual do serviço;
- Modelagem de capacidade e desempenho;
- Planejamento de capacidade e desempenho;
- Análise de requisitos de capacidade;
- Previsão de demanda e planejamento de recursos;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Planejamento de melhoria de desempenho.

5.3. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

- *Acordo de Nível Operacional - ANO*: acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- *Acordo de Nível de Serviço - ANS*: acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços (SLA) acordadas com outras áreas;
- *Plano de Capacidade e Desempenho*: plano que se concentra em garantir que os recursos de TI sejam dimensionados adequadamente para atender às demandas atuais e futuras, proporcionando um desempenho satisfatório dos serviços de TIC;
- *Relatório de Capacidade e Desempenho*: relatório que demonstra a atual situação da capacidade e desempenho do negócio, dos serviços e componentes de TIC;
- *Sistema de Informação do Gerenciamento de Capacidade (SIGC)*: repositório de dados que contempla todas as informações relacionadas à capacidade da TIC, como, por exemplo, os relatórios de capacidade e desempenho e o plano de capacidade e desempenho;
- *Requisição de Mudança - RdM*: pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança no ambiente de produção de TIC;
- *CGesTI* - Comitê de Gestão da Tecnologia da Informação;
- *SETIN*: Secretaria de tecnologia da informação;
- *COINT*: Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica;

5.4. ESCOPO

O escopo do processo abrange desde o gerenciamento de capacidade e desempenho do negócio até o planejamento, implementação, monitoramento, análise, ajustes e a melhoria contínua da capacidade dos serviços e componentes de TIC do TRT da 8ª região.

5.5. REGRAS GERAIS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- O Plano de Capacidade e Desempenho é orientado para o futuro, tendo como base um período de pelo menos 12 (doze) meses;
- O Relatório de Capacidade e Desempenho deve ser elaborado, no mínimo, uma vez a cada 06 meses.

5.6. INTERAÇÕES COM DEMAIS PRÁTICAS

- *Gerenciamento de Incidentes*: o processo é acionado para solucionar algum incidente relacionado à capacidade de TIC;
- *Controle de Mudanças*: o processo é responsável por iniciar o gerenciamento de capacidade do negócio, além de ser o responsável por fazer a intermediação com o processo de gerenciamento dos acordos de nível de serviço na revisão do ANS/ANO;
- *Planejamento e execução de Contratação de Solução de TIC*: o processo é acionado quando existe a possibilidade de aquisição de solução de TIC.

5.7. ENTRADAS E SAÍDAS

Entradas:

- Requisição de Mudança (RDM);
- Informações do negócio: estratégia, planos de negócio, normativos, requisitos atuais e futuros;
- Requisitos do negócio: detalhes dos requisitos novos ou alterados;
- Novos serviços de TIC;
- Novos componentes de TIC ;

Saídas:

- SIGC atualizado;
- Relatório de capacidade e desempenho;
- Monitoramento dos serviços e componentes de TIC.

5.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Papel	Executor	Responsabilidades
Equipe de gerenciamento de capacidade e desempenho	a definir	Analisa as métricas de desempenho, consumo de recursos e uso de capacidade. Identifica gargalos de desempenho e prevê necessidades futuras de capacidade. Responsável por desenvolver estratégias de capacidade de longo prazo com base nas previsões de negócios.
Equipe de monitoramento	a definir	Monitora o desempenho contínuo dos serviços de TI e dos componentes de infraestrutura. Define métricas e indicadores-chave de desempenho para medir eficiência e eficácia. Coleta dados em tempo real sobre o desempenho e a utilização de recursos. Detecta anomalias e alertas para que possam ser investigados. Colabora com as equipes de resolução de incidentes para restaurar rapidamente o desempenho esperado.
CGesTI	Comitê de gestão de tecnologia da informação	Propor soluções quando a capacidade atual de TIC não for suficiente para suportar o negócio

6. ATIVIDADES

6.1. SUBPROCESSO "Monitoramento e Análise de Desempenho"

- Coleta de dados em tempo real sobre o desempenho dos serviços e componentes de TI;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Análise dos dados para identificar tendências, padrões e anomalias de desempenho;
- Identificação proativa de possíveis problemas de desempenho.

6.2. SUBPROCESSO "Gerenciamento de Capacidade de Negócios"

- Entendimento das necessidades e demandas futuras do negócio;
- Colaboração com partes interessadas para entender os requisitos de capacidade decorrentes de mudanças nos negócios.

6.3. SUBPROCESSO "Gerenciamento de Capacidade de Serviço"

- Avaliação da capacidade atual dos serviços de TI para atender às demandas dos usuários;
- Previsão das necessidades futuras de capacidade com base em dados históricos e informações de negócios;
- Planejamento e dimensionamento dos recursos necessários para manter o desempenho adequado.

6.4. SUBPROCESSO "Gerenciamento de Capacidade de Componente"

- Monitoramento e avaliação da capacidade de componentes individuais (por exemplo, servidores, bancos de dados) para garantir que não sejam gargalos;
- Planejamento de upgrades ou expansões de componentes conforme necessário.

6.5. SUBPROCESSO "Gerenciamento de Utilização"

- Acompanhamento contínuo da utilização dos recursos de TI, incluindo CPU, memória, armazenamento etc;
- Identificação de recursos subutilizados ou superutilizados;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Otimização da utilização de recursos para evitar desperdícios e garantir um desempenho eficiente.

6.6. SUBPROCESSO "Gerenciamento de Monitoramento e Eventos"

- Definição de quais eventos devem ser monitorados e quais métricas são importantes;
- Configuração e operação de ferramentas de monitoramento;
- Análise de eventos e alertas para identificar problemas de desempenho e capacidade.

6.7. SUBPROCESSO "Relatórios e Planejamento"

- Criação de relatórios regulares sobre a capacidade e o desempenho dos serviços de TI;
- Apresentação de informações relevantes para partes interessadas e gestores;
- Planejamento de ações corretivas e de melhoria com base nas informações dos relatórios.

6.8. SUBPROCESSO "Otimização de Capacidade e Desempenho"

- Implementação de ações corretivas e preventivas para melhorar a capacidade e o desempenho;
- Acompanhamento da eficácia das ações tomadas e ajustes conforme necessário.

6.9. SUBPROCESSO "Integração com Mudança e Continuidade"

- Coordenação com o processo de gerenciamento de mudanças para avaliar o impacto das mudanças na capacidade e no desempenho;
- Consideração da capacidade e desempenho ao desenvolver planos de continuidade de serviço.

7. INDICADORES E METAS

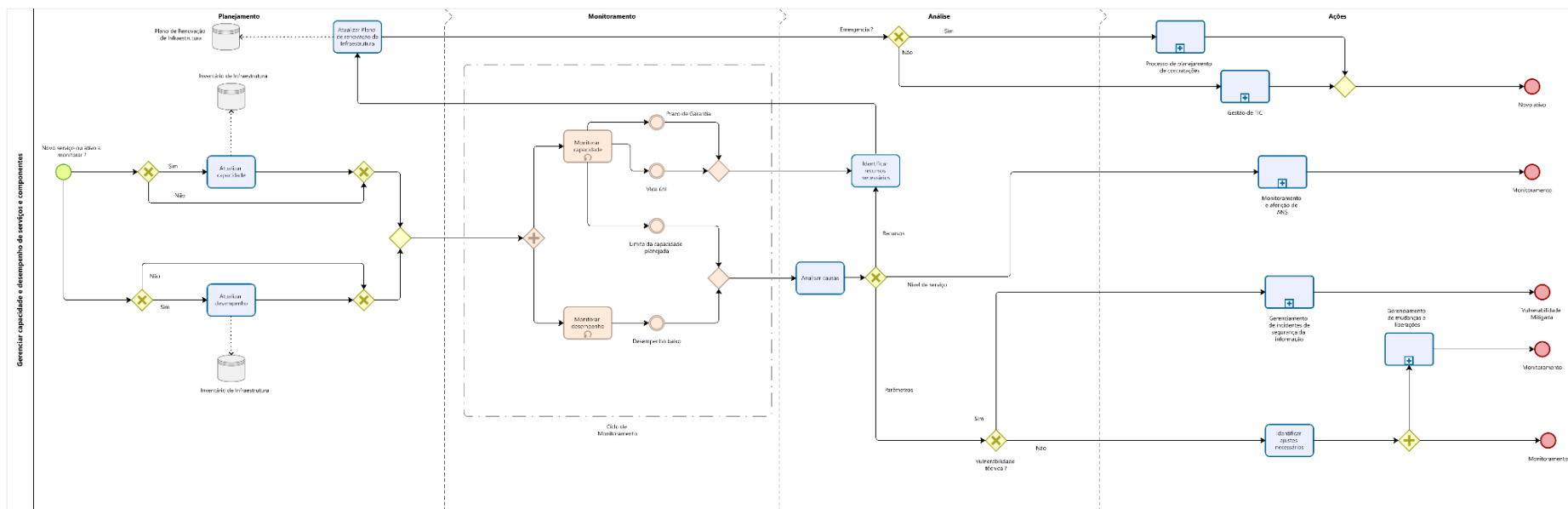


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Objetivo	Verificar a eficácia e eficiência do processo de gerenciamento de capacidade e desempenho a partir da diminuição do número de incidentes decorrentes da insuficiência de recursos
Fonte	Painel de serviços prestados pela SETIN disponível no portal govti.trt8.jus.br e Assyst
Periodicidade	Mensalmente e anualmente
Cálculo	Coletar o número de incidentes ocasionados pela falta de capacidade de recursos (espaço em disco, largura de banda, tempo de resposta de aplicação etc.)
Polaridade	Menor é melhor
Meta	A definir.



8. Modelagem do Processo



Disponível em: [Gerenciar capacidade e desempenho - Bernardo zell - 1.1.png](#)