



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

PORTARIA Nº 588/2024

Dispõe sobre o processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Ceará.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 23, inciso XXVII, do Regimento Interno deste Tribunal,

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 347/2020, que dispõe sobre a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário;

CONSIDERANDO que o Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (iGovTIC-JUD), concebido pelo Conselho Nacional de Justiça, prevê a formalização e revisão do processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

CONSIDERANDO as atribuições do Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) definidas no art. 2º da Portaria TRE-CE nº 576/2024;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, a fim de:

I - assegurar que a capacidade da infraestrutura de TIC esteja alinhada com as necessidades do negócio;

II - garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira efetiva com custo adequado;

III - adequar a infraestrutura de TIC às metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade.

Art. 2º O processo Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade de TIC é composto pelas seguintes etapas:

I – Identificação e Atualização: refere-se à identificação de novo ativo a ser monitorado e às atividades de atualização do Plano de Renovação de Infraestrutura de TIC;

II – Monitoramento: compreende os procedimentos de monitoramento da capacidade e da disponibilidade de TIC;

III – Análise: consiste na análise das causas de eventuais ocorrências identificadas na etapa de monitoramento e o encaminhamento das providências cabíveis;

IV – Ações: refere-se aos ajustes nas configurações e parâmetros dos serviços de infraestrutura a fim de corrigir as causas de ocorrências identificadas.

Parágrafo único. As etapas serão realizadas conforme estabelecido no Guia do Processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade de TIC, na forma disposta no Anexo desta Portaria.

Art. 3º Caberá à Coordenadoria de Infraestrutura de TIC (COINT) revisar o Guia do Processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade de TIC, pelo menos uma vez ao ano ou a qualquer momento quando houver necessidade de mudança na metodologia, sugerindo melhorias ao Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

Art. 4º Os casos omissos ou excepcionais serão decididos pela Presidência.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Fortaleza, 14 de junho de 2024.

DESEMBARGADOR RAIMUNDO NONATO SILVA SANTOS

Presidente

ANEXO

GUIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE TIC

Responsável pelo Processo

Coordenador de Infraestrutura de TIC

Papeis e Responsabilidades

STI Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e suas unidades subordinadas que executam processos de trabalho envolvendo TIC.
COINT Coordenadoria de Infraestrutura de TIC.

TERMOS / ARTEFATOS

Plano de Renovação de Infraestrutura	Documento contendo todas as necessidades de aquisições, cronologicamente classificadas, para renovação ou ampliação dos ativos de infraestrutura tecnológica.
Tabela de Inventário da Infraestrutura	Banco de dados contendo a lista de ativos e serviços de infraestrutura com as informações referentes à disponibilidade e capacidade dos mesmos, entre outras.
Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura	Documento descrevendo todos os serviços de Infraestrutura, bem como seus ativos e relacionando-os a um nível de disponibilidade mínima desejada. As informações estão armazenadas na Tabela de Inventário da Infraestrutura.
Inventário de Capacidade	Documento que registra a capacidade total dos recursos e a capacidade planejada (limite) necessária para suportar os serviços. A unidade desta capacidade pode variar conforme a natureza do recurso (dias, bytes,...).
ANS	Acordo de Nível de Serviço: consiste no prazo de atendimento a um chamado de suporte sobre um determinado serviço de TIC.
Serviços de Infraestrutura	Camada de serviços que sustentam os serviços de TIC.

FERRAMENTAS

Observium/Nagios	Software de Monitoramento
IVANTI	Software de controle de ativos de TIC
OTRS	Software de gerência dos chamados de TIC
Office365	Suíte de aplicativos de escritório em nuvem (SaaS)
ASI-web	Software de controle patrimonial

INDICADOR DE BENEFICIO DO PROCESSO

Descrição	Metodo de Apuração	Frequência
Número de itens monitorados	Calcular a quantidade de itens do inventário de disponibilidade e de capacidade que estão sendo monitorados pelo processo.	semestral

CONTROLE DE EXECUÇÃO PROCESSO

ControleMetodo de Execução	Frequência
Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e Auditoria oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão	anual

Tarefas

ETAPA - IDENTIFICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

01. Atualizar inventário de infraestrutura

Descrição	Estabelecer os parâmetros relacionados à capacidade e disponibilidade do novo ativo de infraestrutura e atualizar o inventário de infraestrutura
Papéis	COINT
Considerações Importantes	Preferencialmente, adotar parâmetros de capacidade e disponibilidade que possam ser monitorados de maneira automática.
Entradas	Novo ativo de infraestrutura adquirido
Saídas	Capacidade do ativo atualizada
	Determinar Limites - Para cada ativo, conforme sua natureza, determinar os limites.
Atividades	Registrar - Registrar esses limites no inventário de infraestrutura. Atualizar - Atualizar a Tabela de inventário de Infraestrutura

Ferramentas Office

02. Atualizar Plano de Renovação de infraestrutura

Descrição	Atualizar o Plano de Renovação de Infraestrutura a partir da necessidade de aquisição de novos recursos identificada durante o processo de monitoramento
Papéis	COINT

Considerações Importantes	As contratações que se fizerem necessárias deverão seguir o processo de contratações de TI.
Entradas	Necessidade de aquisição de recursos
Saídas	Plano de Renovação de Infraestrutura atualizado
Atividades	Atualizar - Atualizar o plano de acordo com a necessidade de aquisição de recursos
Ferramentas	Office

ETAPA - MONITORAMENTO

01. Monitorar Capacidade

Descrição	Descrição Monitorar a capacidade dos recursos
Papéis	COINT
Considerações Importantes	Esta tarefa é executada periodicamente
Entradas	Início de um ciclo de monitoramento de capacidade
Saídas	Monitoramento realizado
	Monitorar garantia - Monitorar os ativos cujo prazo de garantia está se aproximando do término (o prazo de garantia está registrado na Tabela de Inventário da Infraestrutura)
Atividades	Monitorar vida útil - Monitorar os ativos cuja vida útil está se aproximando do término (a vida útil está registrada na Tabela de Inventário da Infraestrutura)
	Monitorar capacidade - Monitorar se a capacidade de uso dos serviços de infraestrutura está dentro do consumo planejado.
Ferramentas	Observium/Nagius

ETAPA - ANÁLISE

01. Identificar recursos necessários

Descrição	A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoramento, identificar se existe a necessidade de aquisição de novos recursos para o serviço de infraestrutura.
Papéis	COINT
	Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários:
Considerações Importantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. proximidade do prazo de garantia de ativo relacionado; 2. proximidade do fim da vida útil de ativo relacionado; 3. necessidade identificada a partir da execução da tarefa "Analisar causas".
Entradas	Apontamento realizado no processo de monitoramento
Saídas	Identificação de recursos necessários realizada
Atividades	Avaliar - Avaliar se o ativo, em função da proximidade com o término do prazo de garantia ou vida útil, necessita de recursos adicionais
	Especificar - Especificar os recursos necessários para superar a inconformidade
Ferramentas	

02. Analisar Causas

Descrição	A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoramento, analisar a origem desta inconformidade para determinar a ação a ser tomada.
Papéis	COINT

Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários:

- aumento não planejado no consumo da capacidade dos serviços de infraestrutura;
- disponibilidade baixa dos serviços de infraestrutura.

Considerações Importantes

As possíveis ações a serem tomadas a partir desta tarefa são:

1. identificar se a inconformidade foi provocada por falta de recurso;
2. execução do processo de monitoramento e aferição de níveis de serviços, caso a análise indique uma alteração nos ANS's;
3. execução do processo de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, caso a análise indique uma falha por vulnerabilidade técnica;
4. identificar a necessidade de ajustes nos parâmetros e configurações dos serviços de infraestrutura.

Entradas Saídas

Apontamento realizado no processo de monitoramento
Análise da causa realizada

Atividades

Identificar - Identificar a causa-raiz da inconformidade
Determinar - Determinar a ação a ser tomada a partir da análise sobre a causa raiz

Ferramentas

ETAPA - AÇÕES

01. Identificar ajustes necessários

Descrição

Identificar os ajustes nas configurações e parâmetros dos serviços de infraestrutura a fim de corrigir a inconformidade identificada durante a monitoramento.

Papéis

COINT

Considerações Importantes

Caso sejam identificados possíveis ajustes, o processo de gerenciamento de mudanças deve ser executado para a aplicação das alterações.

Entradas

Análise de causa realizada

Saídas

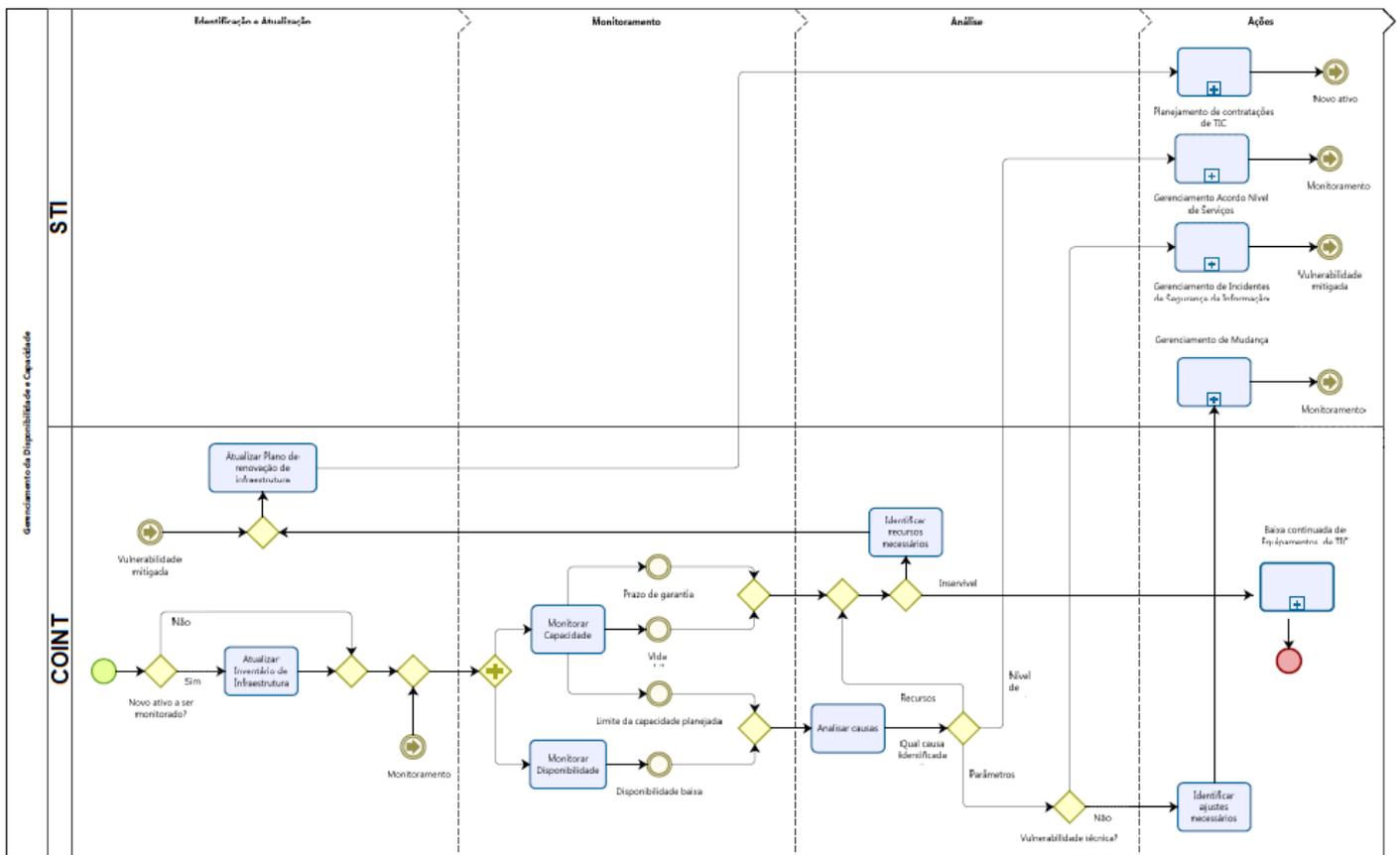
Identificação dos ajustes realizada

Atividades

Identificar - Identificar os ajustes cabíveis para corrigir a inconformidade apontada no monitoramento
Propor - Propor ajustes de parâmetros

Ferramentas

FLUXO DO PROCESSO



Documento assinado eletronicamente por **RAIMUNDO NONATO SILVA SANTOS, DESEMBARGADOR PRESIDENTE**, em 14/06/2024, às 13:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida em https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&d_orgao_externo=0&cv=0000659280&crc=6F9DD925, informando, caso não preenchido, o código verificador **0000659280** e o código CRC **6F9DD925**.