

Anexo I – Processo de Trabalho Gerenciar Disponibilidade de Serviços da Área de TIC

Processo de Trabalho Gerenciar Disponibilidade de Serviços da Área de TIC

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor	Aprovador
12/12/2025	5.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas legislativas	Div. De Legislação	DGGTIC
01/12/2025	4.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas, revisado pelo NGPI	NGPI	DGGTIC
23/11/2025	3.0	Revisão: Atualização completa dos tópicos do documento, redesenho do fluxo processual e padronização da formatação.	Divisão de Governança de TIC	86º CGesTIC
20/05/2025	2.0	Revisão: mapa e do manual descritivo	NGPI (Núcleo de Gestão de Processos Institucionais)	DGGTIC
13/05/2025	1.4	Revisão	Divisão de Governança de TIC	TJMA
09/04/2025	1.3	Revisão	FAC / Divisão de Governança de TIC	TJMA
06/04/2025	1.2	Elaboração Consultoria	FAC / Divisão de Governança de TIC	TJMA
24/11/2024	1.1	Elaboração interna	Divisão de Governança de TIC	TJMA

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).....	9
Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).....	10
Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.....	1
Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA.....	2
Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar disponibilidade da área de TIC'.....	5

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Termos e Definições.....	9
-------------------------------------	---

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso 'Gerenciar disponibilidade da área de TIC'.....	7
Quadro 2 - Matriz de responsabilidades de 'Gerenciar disponibilidade da área de TIC'.....	10
Quadro 3 – Prazos e responsabilidades na gestão dos registros de disponibilidade.....	2

SUMÁRIO

1 OBJETIVO.....	7
2 APLICAÇÃO.....	7
3 TERMOS E DEFINIÇÕES.....	8
4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA.....	9
4.1 Macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’.....	10
4.2 Processo ‘Gerir Infraestrutura de TIC’.....	11
4.3 Subprocesso ‘Gerenciar disponibilidade de serviços da área de TIC’.....	12
5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.....	12
6 CÁLCULO DA DISPONIBILIDADE.....	13
7 SUBPROCESSO GERENCIAR DISPONIBILIDADE DA ÁREA DE TIC.....	15
7.1 Descrição das atividades ‘Gerenciar disponibilidade da área de TIC’.....	16
7.2 Visão Geral do Subprocesso.....	18
8 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DO SUBPROCESSO.....	19
9 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS.....	21
9.1 Interface com Gerenciar Incidentes.....	21
10 MÉTRICAS E INDICADORES.....	21
11 GESTÃO DE REGISTROS.....	21
REFERÊNCIAS.....	22

1 OBJETIVO

Este documento tem como finalidade descrever e apresentar a situação atual (AS-IS) do subprocesso de trabalho 'Gerenciar disponibilidade de serviços de TIC' com os seguintes objetivos:

1. **Padronizar e documentar** as atividades relacionadas ao gerenciamento da disponibilidade dos serviços de TIC;
2. **Mitigar riscos** e garantir a disponibilidade contínua dos serviços;
3. **Facilitar a execução** por qualquer profissional habilitado.

São detalhadas as atividades necessárias para o cumprimento do processo, os responsáveis e demais informações necessárias para sua correta execução.

2 APLICAÇÃO

O subprocesso de trabalho '**Gerenciar disponibilidade de serviços de TIC**' visa manter informações relevantes sobre os serviços disponíveis (incluindo os resultados e dependências) e disponibilizá-las às partes interessadas, conforme a necessidade.

Os objetivos do subprocesso são os seguintes:

- a) Garantir que a disponibilidade da infraestrutura e serviços de TIC atenda aos requisitos acordados de capacidade e desempenho, de maneira econômica e oportuna;
- b) Elaborar, implementar e manter um Plano de Disponibilidade atualizado;
- c) Centralizar as questões relacionadas à disponibilidade, capacidade e desempenho de TIC;
- d) Avaliar, identificar e alinhar os requisitos de disponibilidade, capacidade e desempenho com os clientes;
- e) Assegurar que a disponibilidade atenda aos níveis acordados nos ANS (Acordos de Nível de Serviço); e
- f) Apoiar a avaliação de mudanças e incidentes que impactam na disponibilidade.

O gerenciamento de disponibilidade abrange todos os serviços gerenciados pelo PJMA, incluindo os internos, os externos, os fornecidos e também os consumidos. Tem o seguinte escopo:

- a) Monitoramento da disponibilidade, análise de dados e ajustes de desempenho;
- b) Todas as tecnologias (*hardware* e *software*) que suportam os serviços prestados;
- c) Avaliação de novas tecnologias para melhoria contínua dos serviços existentes.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

São apresentados a seguir os principais termos técnicos utilizados neste documento, acompanhados de sua respectiva definição.

Termo ou sigla	Descrição
BIA (Business Impact Analysis)	Análise de Impacto no Negócio que identifica processos críticos, prioridades de recuperação e impactos da indisponibilidade de serviços. Serve de base para definição dos requisitos de disponibilidade.
Disponibilidade	Capacidade de um serviço de TI estar acessível e operacional conforme acordado com o usuário ou conforme definido nos SLAs. Expressa normalmente em porcentagem (%).
Desvio de Disponibilidade	Diferença entre o nível de disponibilidade planejado/esperado e o nível efetivamente entregue pelo serviço.
Ferramenta de Monitoramento	Sistema utilizado para acompanhar, em tempo real, o comportamento, desempenho e disponibilidade dos serviços de TI, com capacidade de gerar alertas e relatórios automáticos.
Gerenciamento de Disponibilidade	Processo responsável por assegurar que os serviços de TI atendam aos níveis de disponibilidade acordados, por meio de planejamento, monitoramento, análise e implementação de melhorias.
Indisponibilidade	Período em que um serviço de TI não pode ser usado conforme esperado. Pode ser resultante de falhas, degradação severa, incidentes ou manutenção não planejada.
Interrupção Detectada	Ocorrência identificada automaticamente pela ferramenta de monitoramento indicando falha ou degradação significativa de um serviço. Gera criação automática de incidente no ITSM.

Plano de Disponibilidade	Documento que consolida requisitos, metas, estratégias, recursos e atividades necessárias para atingir os níveis de disponibilidade acordados para cada serviço.
Relatório de Disponibilidade	Documento gerado (manualmente ou automaticamente) que apresenta indicadores, percentuais, períodos avaliados, falhas registradas e análises de disponibilidade dos serviços.

Tabela 1 - Termos e Definições

Fonte: Do autor

4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA

A Cadeia de Valor (nível 0) do PJMA instituída pela Resolução GP nº 91/2023 é apresentada a seguir com o objetivo de contextualizar o subprocesso de trabalho **‘Gerenciar disponibilidade de serviços de TIC’** no âmbito da visão geral dos processos institucionais do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). A arquitetura dos processos do PJMA demonstra como estão distribuídos e organizados esses processos na organização em 3 níveis.

As figuras 1 e 2 apresentam a navegação na Cadeia de Valor do PJMA no nível de macroprocessos e processos (níveis 1 e 2 respectivamente) até chegar ao nível 3, do subprocesso de trabalho, tratado neste documento, o qual, por sua vez, consta apenas do repositório de processos institucionais do PJMA.



Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

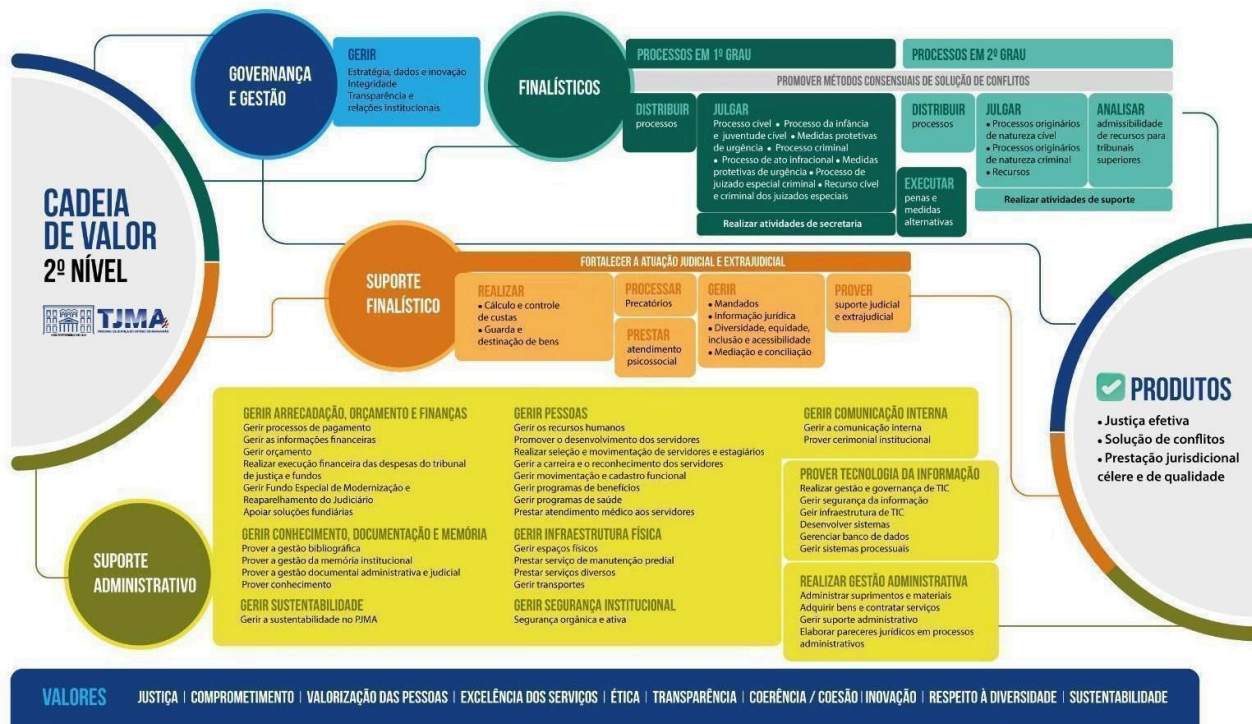


Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.1 Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação'

Pela hierarquia constante da Cadeia de Valor (CV) e do repositório de processos do PJMA, o macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' é um dos 9 macroprocessos de suporte administrativo constante da arquitetura, como pode ser observado nas Figuras 1 e 2 apresentadas anteriormente.

O macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' tem os seguintes objetivos:

1. Garantir a disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC para suportar as operações do PJMA;
2. Otimizar o uso de recursos tecnológicos, promovendo eficiência operacional e redução de custos;
3. Assegurar a conformidade com políticas, normas e regulamentos relacionados à governança de TIC;
4. Promover a inovação tecnológica, identificando oportunidades de melhoria e modernização dos serviços;
5. Gerenciar riscos relacionados à TI, garantindo a continuidade dos serviços críticos; e
6. Facilitar a integração entre sistemas e infraestruturas, assegurando interoperabilidade e escalabilidade.

O referido macroprocesso, por sua vez, como pode ser visto na Figura 2, contempla 6 processos, quais sejam:

1. Realizar gestão e governança de TIC;
2. Gerir segurança da informação;
3. Gerir infraestrutura de TIC;

4. Desenvolver sistemas;
5. Gerenciar banco de dados; e
6. Gerir sistemas processuais.

A Figura 3 apresenta o diagrama deste Macroprocesso.

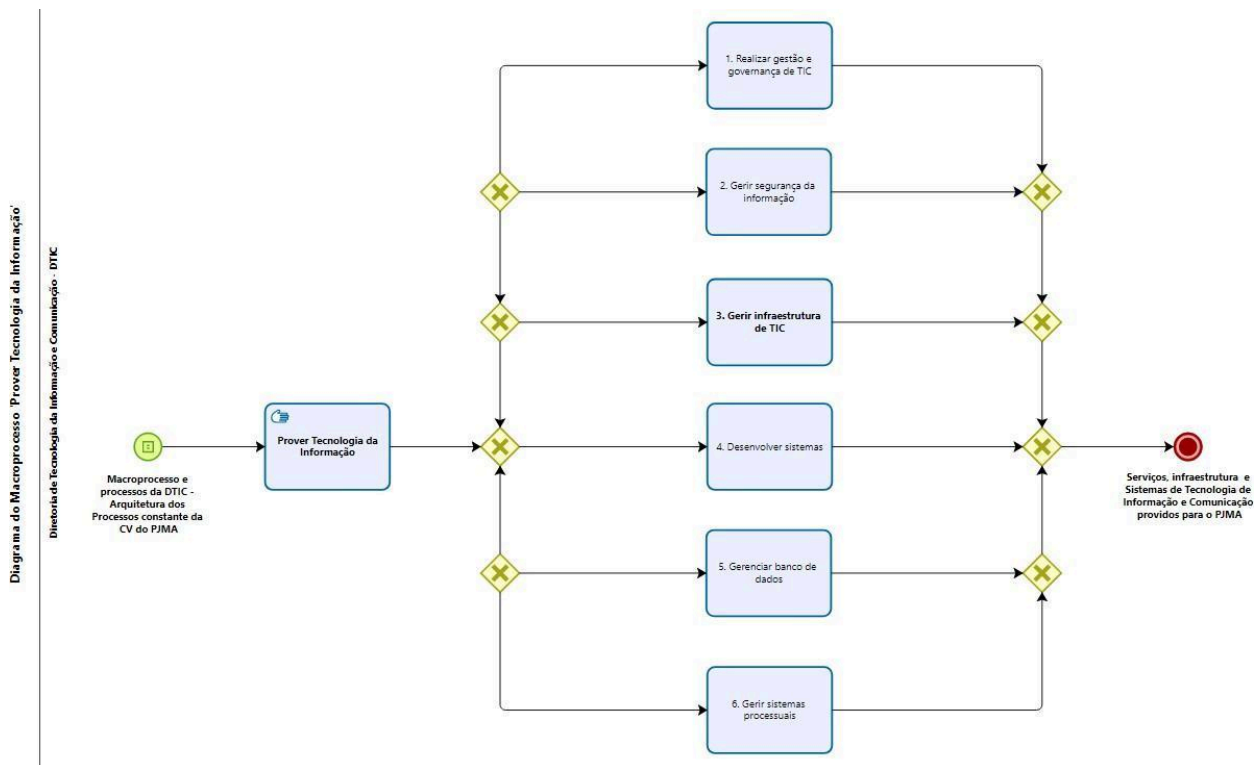


Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2025.

4.2 Processo 'Gerir Infraestrutura de TIC'

Como visto nas Figuras 1, 2 e 3, este é um dos 6 processos da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação – DTIC constantes da CV do PJMA que estão vinculados ao Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação'.

O processo 'Gerir Infraestrutura de TIC' tem os seguintes objetivos:

7. Manter a infraestrutura de TIC operacional e eficiente, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado às demandas do PJMA;
8. Monitorar e realizar manutenção preventiva e corretiva de hardware, software, redes e data centers;
9. Gerenciar capacidade e desempenho dos recursos de infraestrutura, planejando expansões conforme a necessidade;
10. Implementar medidas de segurança física e lógica para proteger ativos de TIC contra ameaças e vulnerabilidades;

11. Garantir o cumprimento de Acordos de Nível de Serviço - ANO (SLAs) relacionados à infraestrutura de TIC;
12. Documentar e atualizar inventários de ativos de TIC, facilitando a gestão de configurações e licenças;
13. Assegurar a redundância e resiliência dos sistemas críticos para minimizar impactos em caso de falhas.

A Figura 4 apresenta o diagrama deste processo que inclui 12 subprocessos, dentre os quais está **destacado o de no 12**, que trata sobre o **gerenciamento da disponibilidade de serviços de TIC** executado pelas unidades que integram a DTIC para os usuários do PJMA, o qual é tratado no presente documento/manual descritivo.

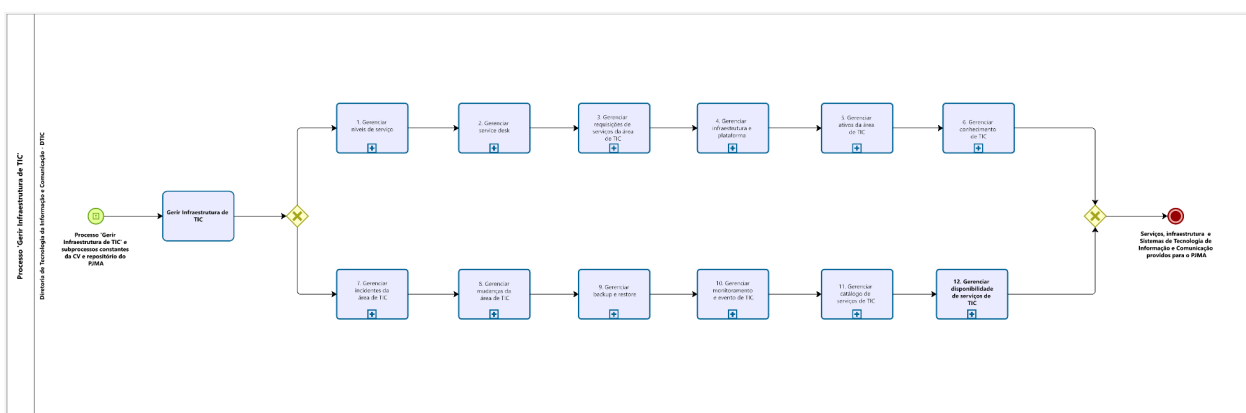


Figura 4 - Diagrama do Processo ‘Gerir infraestrutura de TIC’ da DTIC do PJMA.

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2025

4.3 Subprocesso ‘Gerenciar disponibilidade de serviços da área de TIC’

Nesse nível temos o desdobramento dos processos da DTIC do PJMA em vários subprocessos por meio de mapas, modelos ou diagramas usando a notação BPMN (Business Process Management Notation – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócios) sendo representados com a ferramenta Bizagi Modeler. **O diagrama** do subprocesso **‘Gerenciar disponibilidade de serviços de TIC’** será apresentado na **seção 7** deste documento.

5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os seguintes fatores são classificados como extremamente críticos para o sucesso dos objetivos do subprocesso **‘Gerenciar disponibilidade de serviços da área de TIC’** no contexto do PJMA:

- a) **Monitoramento contínuo e eficaz dos serviços:** A existência de ferramentas de monitoramento configuradas corretamente, com coleta contínua de dados e alertas em tempo real, é fundamental para detectar interrupções e agir rapidamente.

- b) **Registro automático e ágil de incidente:** A integração entre a ferramenta de monitoramento e o ITSM deve garantir que qualquer interrupção detectada gere automaticamente um incidente, evitando atrasos e garantindo rastreabilidade.
- c) **Definição clara dos requisitos de disponibilidade:** Requisitos de disponibilidade precisam estar bem definidos, documentados e validados junto às áreas demandantes, de preferência baseados na BIA e alinhados aos SLAs.
- d) **Relatórios de disponibilidade confiáveis e periódicos:** A qualidade das decisões depende da precisão dos relatórios. É essencial que os relatórios refletem dados reais, completos e coletados de forma consistente pelo monitoramento.
- e) **Planejamento adequado da disponibilidade:** A elaboração e atualização do Plano de Disponibilidade são essenciais para garantir que recursos, ferramentas, prioridades e metas estejam alinhados com a criticidade dos serviços.
- f) **Adoção de ações de melhoria contínua:** A identificação de desvios, análise de causas e implementação de melhorias preventivas e corretivas fortalecem a confiabilidade dos serviços e reduzem o risco de interrupções futuras.

6 CÁLCULO DA DISPONIBILIDADE

O cálculo da disponibilidade inerente baseia-se dois indicadores cruciais:

1. **MTBF (Mean Time Between Failures):** mede o tempo médio entre falhas;
2. **MTTR (Mean Time to Repair):** avalia o tempo médio necessário para realizar reparos.

A medição da disponibilidade é fundamental para uma gestão de serviços eficaz, otimizando a eficiência dos ativos. Abaixo, apresentamos as fórmulas de disponibilidade para os tipos físico e inerente:

1. **Disponibilidade Física:** A disponibilidade física é calculada da seguinte forma: $(H1 - H2 \div H1) \times 100\%$. Onde:
H1: representa o total de horas do calendário (por exemplo, 24 horas multiplicado pelo número de dias do mês);
H2: indica o total de horas em que o ativo ficou parado para manutenção (seja ela corretiva ou preventiva).

Esse cálculo mostra o percentual de tempo em que o equipamento esteve disponível para operação, excluindo o tempo de parada para qualquer tipo de manutenção.

2. **Disponibilidade Inerente:** A disponibilidade inerente é determinada pela seguinte fórmula: $(MTBF / (MTTR + MTBF)) \times 100\%$. Onde:
MTBF (Mean Time Between Failures): é o tempo médio entre falhas, ou seja, a média de tempo que o equipamento opera sem apresentar problemas.
MTTR (Mean Time to Repair): é o tempo médio para reparo, indicando quanto tempo, em média, é necessário para reparar o equipamento após uma falha.

Essa métrica é útil para entender a confiabilidade do ativo sob condições normais de operação.

3. **Disponibilidade Operacional:** A disponibilidade operacional é calculada dessa forma: $(\text{Tempo de Operação Efetiva} / \text{Tempo Total Planejado}) \times 100\%$. Onde:

Tempo de Operação Efetiva: *é o tempo total em que o equipamento esteve realmente em operação, excluindo todas as paradas, sejam elas planejadas (como manutenção preventiva) ou não planejadas (como falhas e manutenções corretivas).*

Tempo Total Planejado: *é o tempo total em que o equipamento deveria estar disponível para operação, conforme o planejamento da produção.*

Essa fórmula oferece uma medida prática e abrangente da disponibilidade de um equipamento, refletindo a probabilidade de ele funcionar conforme as expectativas da operação.

7 SUBPROCESSO GERENCIAR DISPONIBILIDADE DA ÁREA DE TIC

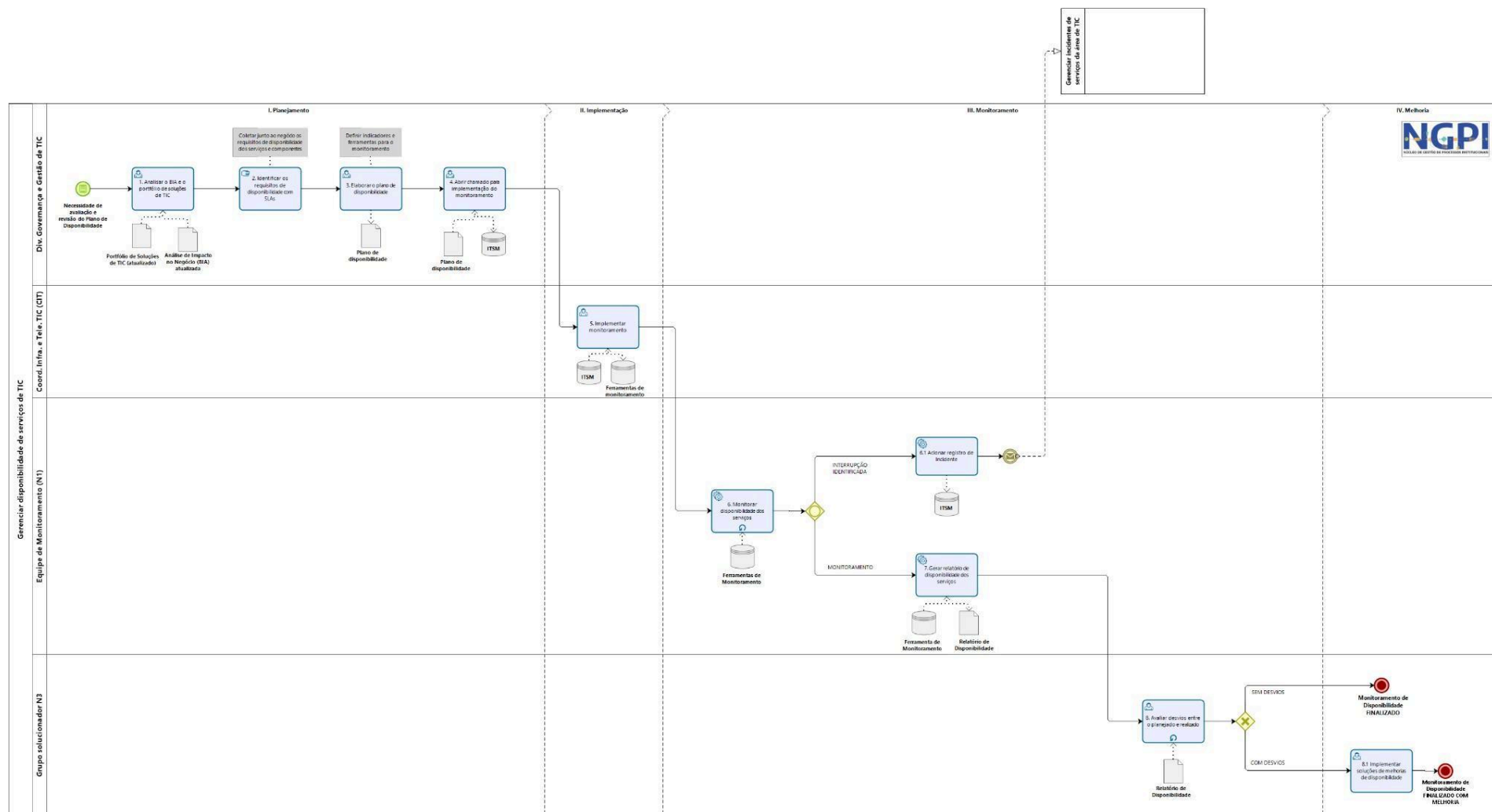


Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar disponibilidade da área de TIC'.

Fonte: Dos autores

7.1 Descrição das atividades ‘Gerenciar disponibilidade da área de TIC’

O Quadro 1 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso ‘Gerenciar disponibilidade da área de TIC’ indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

Atividade	Objetivo	Responsável	Entrada	Procedimento	Saída
1. Analisar o BIA e o portfólio de soluções de TIC	Identificar serviços críticos e requisitos de continuidade.	Div. Governança e Gestão de TIC	BIA, portfólio de soluções	Avaliar impacto no negócio, dependências e requisitos operacionais	Requisitos iniciais de disponibilidade
2. Identificar os requisitos de disponibilidade com SLAs	Definir níveis de disponibilidade necessários para os serviços	Div. Governança e Gestão de TIC	Requisitos da etapa anterior	Realizar reuniões com áreas envolvidas e consolidar SLAs	Requisitos formalizados de disponibilidade
3. Elaborar o plano de disponibilidade	Documentar estratégias e critérios para garantir disponibilidade	Div. Governança e Gestão de TIC	SLAs e requisitos de disponibilidade	Definir ferramentas, recursos, parâmetros e governança	Plano de Disponibilidade aprovado
4. Abrir chamado para implementação do monitoramento	Acionar tecnicamente a equipe responsável pela implantação	Div. Governança e Gestão de TIC	Plano de disponibilidade	Registrar requisição no ITSM	Chamado aberto para implementação
5. Implementar monitoramento	Configurar ferramentas e implantar mecanismos de monitoramento	Coord. de Infraestrutura e Telecom (CIT)	Chamado de implementação; ferramentas de monitoramento	Configurar coleta, alertas, dashboards e parâmetros de disponibilidade	Serviço monitorado
6. Monitorar disponibilidade dos serviços	Acompanhar continuamente o funcionamento das soluções	Equipe de Monitoramento (N1)	Dados em tempo real das ferramentas	Verificar alertas, identificar indisponibilidades e registrar eventos	Situações normais ou identificação de interrupções
IDENTIFICADO INTERRUPTÃO					

6.1 Acionar registro de incidente	Notificar formalmente incidente de forma automática na ferramenta ITSM e acionar atendimento	Equipe de Monitoramento (N1)	Alerta de interrupção	Ferramenta de monitoramento envia trigger que aciona a criação de incidente no ITSM para o serviço impactado	Incidente registrado e encaminhado ao grupo resolvidor responsável
MONITORAMENTO					
7. Gerar relatório de disponibilidade dos serviços	Consolidar dados de disponibilidade para acompanhamento. Atividade contínua.	Equipe de Monitoramento (N1)	Dados das ferramentas de monitoramento	Extrair indicadores, gerar relatório periódico	Relatório de disponibilidade
8. Avaliar desvios entre o planejado e realizado	Verificar se as metas de disponibilidade foram cumpridas	Grupo solucionador N3	Relatório de disponibilidade; Plano de Disponibilidade	Comparar metas e resultados, analisar causas de desvios	Identificação de desvios ou conformidade. Caso, não haja desvios, o fluxo é finalizado
SEM DESVIOS					
IDENTIFICADO DESVIOS					
8.1 Implementar soluções de melhorias de disponibilidade	Executar ações corretivas para aumentar disponibilidade	Grupo solucionador N3	Relatório de desvios; análise técnica	Propor melhorias, implementar mudanças técnicas/automações	Ações de melhoria concluídas

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso 'Gerenciar disponibilidade da área de TIC'.

Fonte: elaborado pelos autores

7.2 Visão Geral do Subprocesso

O gerenciamento de disponibilidade assegura que os serviços de TIC sejam entregues dentro dos níveis acordados, garantindo a continuidade das operações e atendendo às expectativas de clientes e usuários.

Tem os seguintes objetivos:

Definição de requisitos:

- coletar e alinhar metas de disponibilidade com base na Análise de Impacto nos Negócios (BIA - *Business Impact Analysis*) e avaliações periódicas de risco;
- elaborar, implementar e manter o Plano de disponibilidade; e
- negociar e formalizar requisitos em Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLAs) com clientes e fornecedores.

Planejamento e implementação:

- elaborar, executar e manter atualizado o Plano de Disponibilidade, assegurando sua aderência às necessidades do negócio.

Monitoramento e conformidade:

- garantir que os níveis de disponibilidade atendam às metas estabelecidas, com medições contínuas e relatórios periódicos.

Este subprocesso atua de forma integrada com outras áreas de governança de TIC, promovendo a confiabilidade dos serviços e a otimização de recursos.

8 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DO SUBPROCESSO

O Quadro 3 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Gerenciar disponibilidade da área de TIC**'.

Legenda:

- **R** = Responsável (executa a atividade)
- **A** = Aprovador / Autoridade final
- **C** = Consultado (fornece informação técnica ou validação)
- **I** = Informado (recebe comunicação sobre o andamento ou resultado)

Atividade	Div. Governança e Gestão de TIC	Coord. de Infraestrutura e Telecom (CIT)	Equipe de Monitoramento (N1)	Grupo solucionador N3
1. Analisar o BIA e o portfólio de soluções de TIC	R	C	-	C
2. Identificar os requisitos de disponibilidade com SLAs	R	C	-	C
3. Elaborar o plano de disponibilidade	R	C	-	C
4. Abrir chamado para implementação do monitoramento	R	I	-	I
5. Implementar monitoramento	C	A/R	-	C
6. Monitorar disponibilidade dos serviços	I	I	R	I
6.1 Acionar registro de incidente	-	I	I	I

Atividade	Div. Governança e Gestão de TIC	Coord. de Infraestrutura e Telecom (CIT)	Equipe de Monitoramento (N1)	Grupo solucionador N3
7. Gerar relatório de disponibilidade dos serviços	I	I	R	I
8. Avaliar desvios entre o planejado e realizado	I	I	-	R
8.1 Implementar soluções de melhorias de disponibilidade	I	I	-	A/R

Quadro 2 - Matriz de responsabilidades de 'Gerenciar disponibilidade da área de TIC'.

Fonte: elaborado pelos autores.

9 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS

A efetividade do processo depende da integração fluida com o subprocesso de Gerenciar Incidentes da Área de TIC. A interface garante que as informações circulem corretamente, que as atividades sejam executadas em sequência lógica e que o resultado final entregue ao usuário seja consistente e aderente ao padrão de qualidade estabelecido.

9.1 Interface com Gerenciar Incidentes

A interface ocorre quando, durante o **monitoramento da disponibilidade**, é **detectada uma interrupção**. Nesse momento, o sistema registra automaticamente um incidente no ITSM e notifica o Grupo Solucionador responsável.

Após essa interação, o Gerenciamento de Incidentes assume o tratamento da falha, enquanto o processo de Disponibilidade segue normalmente com a geração de relatórios e análise de desvios.

10 MÉTRICAS E INDICADORES

PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE TIC	
Objetivo	Medir o percentual de tempo em que o serviço permaneceu disponível dentro do período analisado.
Tipo	porcentagem
Fórmula de cálculo	$(1 - \text{tempo de indisponibilidade não planejada} / \text{tempo total do período}) \times 100$
Periodicidade	Mensal
Meta	-

Fonte: elaboração própria

11 GESTÃO DE REGISTROS

Todos os registros descritos neste documento devem ser armazenados pelos prazos estabelecidos no Quadro 3.

Nome do Registro	Local de Armazenamento	Responsável pelo Armazenamento	Controle para Proteção de Registro	Tempo de Retenção
Relatório de medição de disponibilidade	Zabbix	Grupo solucionador N3	Gerenciador de Disponibilidade	3 anos

Plano de Disponibilidade	Arquivos. Docs./pdfs	Grupo solucionador N3	Gerenciador de Disponibilidade	3 anos
--------------------------	-------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------

Quadro 3 – Prazos e responsabilidades na gestão dos registros de disponibilidade.

Fonte: Elaborado pelos autores

REFERÊNCIAS

As seguintes normas, boas práticas, documentos institucionais e artefatos foram utilizados como base para a construção e padronização do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade:

Normas e Boas Práticas:

- **ITIL 4 – Service Management Practices**, especialmente a prática de *Availability Management*.
- **COBIT 2019** – Domínio *Deliver, Service and Support (DSS)*, com foco em desempenho, continuidade e disponibilidade.

Documentos Internos:

- Catálogo de Serviços de TIC.
- Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA), quando aplicáveis.
- Análise de Impacto no Negócio (BIA).
- Diretrizes internas de monitoramento, observabilidade e registro de incidentes.
- Relatório de disponibilidade.