



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Gerenciamento de Catálogo de Serviços	3
3.1. Papéis e Responsabilidades	3
3.2. Fluxo do Processo	6
3.3. Entradas e Saídas do Processo	7
3.4. Descrição do Fluxo do Processo	7
3.5. Matriz RECI (RACI)	9
4. Controles do Processo	10
4.1. Indicadores do Processo	10
5. Histórico de Revisão e Periodicidade	11



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE**

1. Objetivo

O processo de Gerenciamento de Capacidade tem por finalidade assegurar os requisitos acordados suficientes para garantir a capacidade e desempenho dos serviços de TI e sua respectiva infraestrutura, dentro dos custos justificáveis e no tempo hábil.

O Gerenciamento de Capacidade preocupa-se em atender às necessidades atuais e as futuras do negócio de acordo com a capacidade e desempenho acordadas.

2. Definições

Matriz RACI: matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas à execução das atividades do processo.

Resolução 198/2017 do CNJ: dispõe sobre o Planejamento e Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

Resolução 194/2014 do CNJ: institui Política Nacional de Atenção Prioritária ao Primeiro Grau de Jurisdição e dá outras providências.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE**

3. Processo: Gerenciamento de Catálogo de Serviços

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.2. Trabalhar com os donos de outros processos a fim de garantir uma integração deste processo com os demais.3. Definir a estratégia do processo.4. Auxiliar com o desenho do processo.5. Assegurar que a documentação adequada do processo esteja disponível e atualizada.6. Definir políticas e padrões adequados para serem empregados em todo o processo.7. Realizar auditorias periodicamente do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.8. Revisar periodicamente a estratégia do processo e alterá-la quando necessário.9. Comunicar informações do processo ou suas alterações, conforme apropriado, para garantir a conscientização.10. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo em todo o ciclo de vida do serviço.11. Assegurar que os analistas tenham o conhecimento, a competência técnica e compreensão do negócio para atuar no processo e entendimento sobre seus papéis.12. Revisar e implementar as propostas de melhorias para o processo.13. Identificar e propor melhorias ao processo.14. Trabalhar em conjunto com o gerente do processo para revisar e priorizar as melhorias levantadas.15. Atuar em conjunto com os gerentes das demais funções para assegurar aceitação do processo de gerenciamento de capacidade como ponto único de coordenação dos problemas relacionados à capacidade e desempenho.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		16. Atuar em conjunto com outros donos de processo para assegurar a integração do desenho e implementação do gerenciamento de capacidade, disponibilidade, continuidade de serviço e segurança da informação.
Gerente do Processo	DEFINIR	<ol style="list-style-type: none">1. Trabalhar em conjunto com o dono do processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.2. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas em conformidade com as regras estabelecidas para o processo.3. Indicar pessoas para os papéis requeridos e outros recursos quando necessário.4. Gerenciar recursos requeridos para o processo.5. Trabalhar com os donos dos serviços e outros gerentes de outros processos para assegurar o bom funcionamento dos serviços.6. Monitorar e reportar o desempenho do processo.7. Identificar oportunidades de melhoria para o processo.8. Trabalhar em conjunto com o dono do processo para revisar e priorizar as melhorias levantadas.9. Fazer melhorias na implementação do processo.10. Coordenar os relacionamentos entre o processo de gerenciamento de capacidade e outros processos, especialmente, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de disponibilidade e gerenciamento de segurança da informação.11. Assegurar que os requisitos de capacidade de TI atendam aos requisitos de nível de serviço acordados.12. Identificar, com o gerente de nível de serviço, os requisitos de capacidade envolvendo na discussão os usuários do negócio.13. Compreender o uso atual da infraestrutura e dos serviços de TI e a capacidade máxima de cada componente.14. Realizar o dimensionamento em todos os novos serviços e sistemas propostos, possivelmente usando técnicas de modelagem, para determinar os requisitos de capacidade.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE**

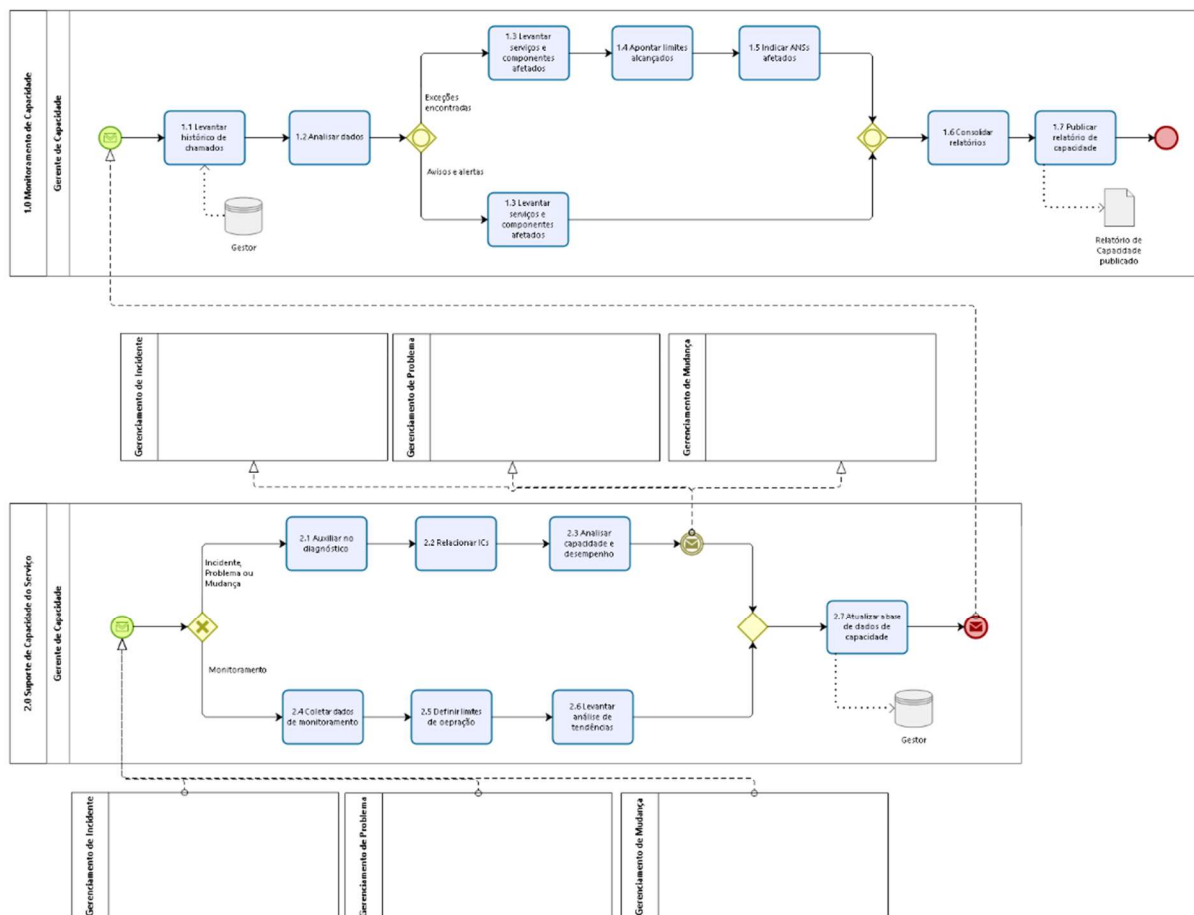
PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">15. Prever os requisitos de capacidade futura com base em planos de negócios, tendências de utilização, dimensionamento de novos serviços etc.16. Produzir, rever e revisar regularmente o plano de capacidade, de acordo com o ciclo de planejamento de negócios da organização, identificando o uso atual e os requisitos previstos, durante o período coberto pelo plano de capacidade.17. Assegurar que os níveis apropriados de monitoramento dos recursos e desempenho dos sistemas e serviços de TI estão estabelecidos.18. Realizar a análise de dados de uso e desempenho e produzir relatórios de desempenho em relação às metas acordadas nos ANSs.19. Realizar o levantamento de incidentes e problemas quando forem detectadas violações nos limites estabelecidos de capacidade e desempenho.20. Auxiliar na investigação e diagnóstico de incidentes e problemas relacionados à capacidade e desempenho.21. Identificar e iniciar qualquer ajuste necessário para otimizar e melhorar a capacidade ou o desempenho.22. Identificar e implementar melhorias no uso do recurso.23. Avaliar novas tecnologias e sua relevância para a organização em termos de desempenho e custo.24. Assegurar que todas as RDMs sejam avaliadas em relação ao impacto na capacidade e desempenho e participar das reuniões quando solicitado.25. Produzir regularmente relatórios gerenciais que incluam o uso atual dos recursos, as tendências e previsões.26. Testar o desempenho dos novos serviços e sistemas.27. Recomendar ajustes nos serviços e sistemas de TI.28. Atuar como ponto focal de todos os problemas relacionados à capacidade e desempenho dos serviços de TI.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

3.2. Fluxo do Processo





**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE**

3.3. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">– Planejamento estratégico da organização;– PDTI e PETIC;– Informações de capacidade dos componentes do serviço;– Informações de desempenho dos componentes do serviço;– ANSs dos serviços;– Informações financeiras dos serviços;– Avaliação de impacto das RDMs em relação ao desempenho e capacidade dos serviços de TI;– Revisão dos ANSs e ANOs.	<ul style="list-style-type: none">– Padrões de capacidade e desempenho;– Avaliações do impacto nos processos de negócio em relação à capacidade e desempenho dos serviços de TI;– Novo Plano de Capacidade;– Plano de Capacidade atualizado;– Avaliações dos níveis de serviços acordados;– Requisitos de nível de serviço atualizados em relação à capacidade e desempenho dos serviços de TI;– Ações corretivas e preventivas;– Relatórios de tendência;– Relatórios de limites de capacidade e desempenho, alertas, eventos e exceções;– Relatórios de capacidade e desempenho publicados.

3.4. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1 LEVANTAR histórico de chamados	Gerente do processo	O Gerente deste processo levantará, através do Gestor ou outra fonte, todas as informações relevantes conforme o serviço ou processo de negócio que terão acesso às mesmas.
	1.2 ANALISAR dados	Gerente do processo	Analisar os dados que foram coletados e gerar as informações de forma clara e concisa.
	1.3 LEVANTAR serviços e componentes afetados	Gerente do processo	Levantar todos os chamados de incidente, problema e mudança e relacioná-los aos ICs. Os registros aqui levantados devem ser apenas aqueles que afetaram o serviço em sua capacidade e/ou desempenho. Estas informações devem constar no relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.4 APONTAR limites alcançados	Gerente do processo	Cada serviço terá seu limite de operação definido e acordado nos ANSs. A partir dessa informação, os limites devem ser apontados no relatório indicando se foram alcançados ou ultrapassados. As ações tomadas devem ser informadas.
	1.5 INDICAR ANSs afetados	Gerente do processo	Indicar e relacionar os ANSs que foram afetados afetando a capacidade e desempenho dos serviços de TI.
	1.6 CONSOLIDAR relatórios	Gerente do processo	Consolidar os relatórios de avisos e alertas e as exceções encontradas constando as ações tomadas.
	1.7 PUBLICAR relatório de capacidade	Gerente do processo	Organizar todas as informações e publicar o relatório às partes interessadas.
	2.1 AUXILIAR no diagnóstico	Gerente do processo	Este processo fornecerá apoio aos processos de Gerenciamento de Incidente e Gerenciamento de Problema fornecendo dados históricos, resultados de monitoramento, alertas, alarmes, avisos que auxiliará na investigação e diagnóstico relacionados à capacidade e desempenho. Para o processo de Gerenciamento de Mudança, este auxiliará na avaliação de riscos e impactos que possam afetar a capacidade e o desempenho dos serviços de TI, objetos da RDM.
	2.2 RELACIONAR ICs	Gerente do processo	O gerente do processo relacionará os Itens de Configuração que estão sendo afetados.
	2.3 ANALISAR capacidade e desempenho	Gerente do processo	O gerente do processo analisará os dados de capacidade e desempenho atuais e fornecerá quando solicitado. O mesmo vale para avaliação do impacto através de uma RDM.
	2.4 COLETAR dados de monitoramento	Gerente do processo	O gerente do processo fará o levantamento, coleta e análise dos dados das ferramentas de monitoramento para definição dos limites de operação normal ou aceitável do plano de capacidade para o componente ou serviço relacionado. Para serviços já existentes, esses dados serão para a definição de novos limites e avaliação futura.
	2.5 DEFINIR limites de operação	Gerente do processo	O gerente do processo estabelecerá os níveis de limite da carga de trabalho que atendam aos requisitos do negócio dentro da capacidade e desempenho estabelecidos e acordados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	2.6 LEVANTAR análise de tendências	Gerente do processo	Os dados analisados e suas informações consolidadas, devem estar devidamente registradas no Gestor ou outra ferramenta que possa criar uma base histórica dos serviços monitorados por este processo. Estas informações possibilitarão na previsão das demandas futuras de capacidade e desempenho à medida que os serviços são modificados para atender às necessidades do negócio.
	2.7 ATUALIZAR a base de dados de capacidade	Gerente do processo	Registrar todos os dados e informações levantadas para análise de tendências e manutenção histórica do componente e/ou serviço.

3.5. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Gerente do Processo	Ger. de ANS	Ger. de incidente	Ger. de Problema	Ger. de Mudança	Ger. de Configuração	Partes Interessadas
1.1 LEVANTAR histórico de chamados	R/E	-	-	-	-	-	-
1.2 ANALISAR dados	R/E	-	-	-	-	-	-
1.3 LEVANTAR serviços e componentes afetados	R/E	-	C	C	C	C	-
1.4 APONTAR limites alcançados	R/E	-	-	-	-	-	-
1.5 INDICAR ANSs afetados	R/E	C	-	-	-	-	-
1.6 CONSOLIDAR relatórios	R/E	-	-	-	-	-	-
1.7 PUBLICAR relatório de capacidade	R/E	I	-	-	-	-	I
2.1 AUXILIAR no diagnóstico	R/E	-	I	I	I	I	-
2.2 RELACIONAR ICs	R/E	-	C	C	C	C	-
2.3 ANALISAR capacidade e desempenho	R/E	I	I	I	I	I	-
2.4 COLETAR dados de monitoramento	R/E	-	-	-	-	-	-
2.5 DEFINIR limites de operação	R/E	I	I	I	I	I	C
2.6 LEVANTAR análise de tendências	R/E	-	-	-	-	-	-
2.7 ATUALIZAR a base de dados de capacidade	R/E	I	I	I	I	I	-

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

4. Controles do Processo

4.1. Indicadores do Processo

Descrição	Porcentagem de incidentes que afetaram o desempenho/capacidade do serviço.
Periodicidade	Mensal
Meta	<15%
Cálculo	(Quant. total de incidentes de lentidão / Quant. Total de incidentes registrados) x 100 *Apenas incidentes encerrados

Descrição	Medição dos limites definidos no plano de capacidade.
Periodicidade	Mensal
Meta	<90%
Cálculo	Conforme a medição dos componentes e seus limites.

