



**Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço**

**Março de 2026**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	2
INFORMAÇÃO .....	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO .....	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO .....	4
DESENHO DO PROCESSO .....	5
PROCEDIMENTO.....	5
MATRIZ RACI .....	6
POLÍTICAS .....	7
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO .....	7
REVISÕES .....	8

### INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do **Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço** de Serviço utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

### FINALIDADE DO DOCUMENTO

Estabelecer as diretrizes e procedimentos que orientam o Processo de **Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço**, com o objetivo de assegurar que os serviços de TIC do TRF6 atendam aos níveis de disponibilidade acordados com as áreas de negócio.

O processo contempla o planejamento, monitoramento, análise e melhoria contínua da disponibilidade dos serviços, buscando prevenir indisponibilidades, reduzir impactos decorrentes de falhas e subsidiar a tomada de decisão.

Além disso, fornece informações relevantes para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberação e Nível de Serviço, ao longo do ciclo de vida do serviço.

### CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a venda e entrega dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- c. **Ativo de Serviço:** Qualquer recurso ou capacidade que pode contribuir para a entrega do serviço.
- d. **Item de Configuração:** Item de Configuração (IC) é um ativo de serviço que precisa ser gerenciado de modo a entregar um serviço. Todos os ICs são ativos de serviços, mas muitos ativos de serviços não são itens de configuração.
- e. **Disponibilidade:** Capacidade de um serviço estar operacional e acessível quando requerido, conforme níveis de serviço acordados.

## Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço

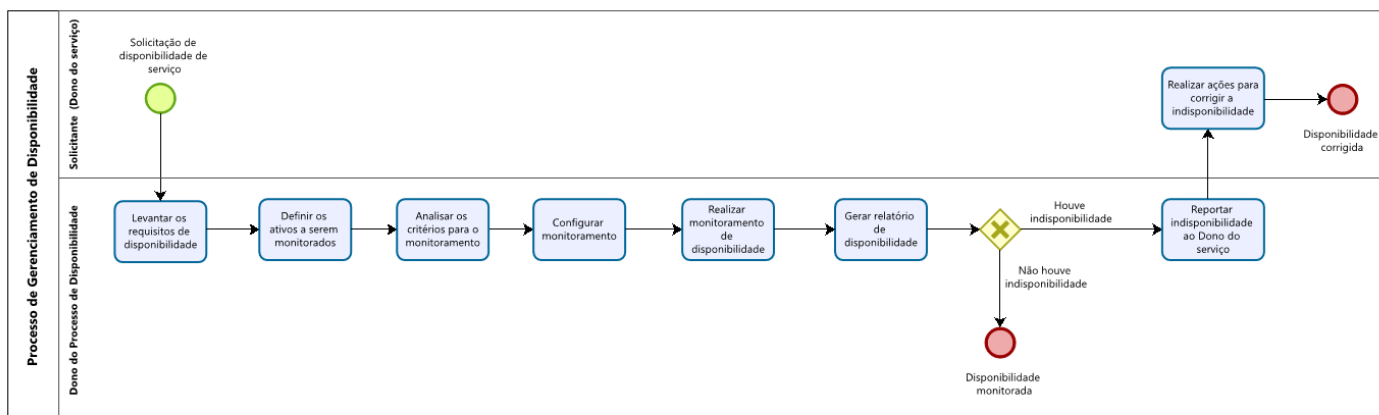
- f. **Capacidade:** Foco no volume, desempenho e crescimento da demanda de um serviço.
- g. **Continuidade:** Representa a resiliência, recuperação e resposta a eventos extremos.
- h. **Impacto:** É o efeito de algum incidente, problema ou mudança que impacto no processo do negócio. Normalmente baseia-se em os níveis de serviço serão afetados.
- i. **Prioridade:** A prioridade é definida de acordo com a sequência em que as requisições de mudança devem ser tratadas, baseadas no impacto sobre o negócio e na urgência.
- j. **SLA/ANS:** (Acordo de Nível de Serviço): Documento formal que define os níveis de serviço acordados entre a área de TIC e o negócio, incluindo metas de disponibilidade, desempenho e prazos de atendimento.
- k. **Urgência:** Indica a velocidade necessária para resolver uma requisição de mudança.
- l. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- m. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.
- n. **Wiki:** Repositório onde são armazenadas as documentações de Itens de Configuração do TRF6.
- o. **ZABBIX:** Ferramenta de monitoramento dos serviços utilizada no TRF6.

## DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

Abaixo estão listados alguns benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- a) Assegurar a disponibilidade dos serviços de TIC, por meio do monitoramento contínuo e da análise de falhas, garantindo aderência aos níveis de serviço acordados com o negócio;
- b) Apoiar o planejamento e a avaliação de mudanças e liberações, considerando seus impactos na disponibilidade, confiabilidade e continuidade dos serviços;
- c) Disponibilizar informações e indicadores de disponibilidade para suporte à resolução de incidentes e problemas, contribuindo para o cumprimento dos SLAs;
- d) Promover a rastreabilidade e análise das causas de indisponibilidade, permitindo a melhoria contínua dos serviços e a redução de recorrência de falhas;
- e) Subsidiar a tomada de decisão quanto a investimentos em infraestrutura e serviços, com base em análises de custo-benefício relacionadas à disponibilidade e aos riscos de indisponibilidade;
- f) Reduzir o tempo de indisponibilidade e os impactos ao negócio, por meio de ações preventivas, planejamento adequado e respostas mais eficazes a falhas.

## DESENHO DO PROCESSO



Processo  
Disponibilidade

**Nota 01:** Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o desenho de processo em PDF.

## PROCEDIMENTO

### a) Levantar os requisitos de disponibilidade

Atividade para estabelecer as necessidades de disponibilidade para um serviço ou componente de TIC, correlacionando-os com as exigências do negócio. É crucial especificar também as estratégias para cumprir esses requisitos.

### b) Definir os ativos a serem monitorados

Atividade para identificar e selecionar os componentes de TI e serviços que serão submetidos ao monitoramento de disponibilidade. Isso inclui a análise das necessidades do negócio, a avaliação da criticidade de cada ativo e serviço, e a consideração dos requisitos de disponibilidade.

### c) Analisar os critérios para monitoramento

Atividade para identificar e definir os parâmetros que serão usados para monitorar a disponibilidade dos ativos e serviços de TI. Isso inclui a determinação de quais métricas serão monitoradas, como tempo de atividade, tempo de resposta, e taxa de falhas, entre outras.

### d) Configurar monitoramento

Definir parâmetros e critérios para o monitoramento da disponibilidade dos ativos e serviços de TI. Isso inclui a seleção das ferramentas de monitoramento apropriadas, a configuração de alertas e notificações, e a definição de limiares para a detecção de problemas.

**e) Realizar monitoramento**

Supervisionar de forma contínua os ativos e serviços de TI para garantir que eles estejam disponíveis e funcionando de acordo com os parâmetros relacionados ao monitoramento de disponibilidade. As ferramentas de monitoramento configuradas são usadas para coletar e analisar dados de disponibilidade.

**f) Gerar relatório de disponibilidade**

Compilar informações sobre quaisquer períodos de indisponibilidade que ocorreram durante o ciclo de monitoramento. Isso inclui detalhes sobre quando a indisponibilidade ocorreu, quais ativos ou serviços foram afetados, a duração da indisponibilidade e a causa da indisponibilidade.

**g) Reportar indisponibilidade ao dono do serviço**

Após etapa de gerar relatório, informar aos donos dos serviços as indisponibilidades para que em conjunto, as causas sejam tratadas para evitar futuras indisponibilidades.

**h) Realizar ações para corrigir indisponibilidade**

Executar estratégias e ações planejadas para melhorar a disponibilidade dos ativos e serviços de TI. Isso pode incluir a implementação de novas ferramentas ou técnicas de monitoramento, a realização de manutenção ou upgrades em ativos de TI, ou a revisão e ajuste dos níveis de disponibilidade.

## MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Dono do Processo	Equipe Técnica	Dono do Serviço
Levantar os requisitos de disponibilidade	A	R	C
Definir os ativos a serem monitorados	C	R	I
Analisar os critérios para monitoramento	A	R	C
Configurar monitoramento	I	R	I
Realizar monitoramento	I	R	I
Gerar relatório de disponibilidade	A	R	C
Reportar indisponibilidade ao dono do serviço	C	R	A
Realizar ações para corrigir indisponibilidade	I	R	C

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

### POLÍTICAS

As políticas deste processo estabelecem diretrizes obrigatórias para a execução do Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço, assegurando aderência às boas práticas e aos níveis de serviço acordados.

As políticas a seguir devem ser observadas por todos os envolvidos:

- a) Os serviços de TIC deverão possuir monitoramento contínuo de disponibilidade, sempre que tecnicamente viável, de modo a permitir a identificação proativa de indisponibilidades e degradações de serviço;
- b) Os registros de incidentes deverão conter informações – data/hora início-fim, serviço afetado, impacto, causa, ação - que permitam a análise de impacto na disponibilidade do serviço, apoiando a identificação de falhas recorrentes e a melhoria contínua;
- c) As mudanças e liberações que possam impactar a disponibilidade dos serviços deverão ser previamente avaliadas, considerando riscos, janelas de manutenção e impacto nos níveis de serviço acordados;
- d) Os indicadores de disponibilidade deverão ser definidos, medidos e acompanhados periodicamente, garantindo visibilidade do desempenho dos serviços e suporte à tomada de decisão gerencial;
- e) As causas de indisponibilidade ou degradação significativa de serviço deverão ser analisadas, visando à redução da recorrência de falhas e à melhoria da confiabilidade dos serviços;
- a) As informações de disponibilidade deverão subsidiar o planejamento de capacidade, continuidade e investimentos em TIC, considerando riscos, custos e benefícios para o negócio.

### INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

Os Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) são utilizados para monitorar a efetividade do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço, permitindo avaliar o cumprimento das metas estabelecidas e subsidiar a melhoria contínua.

Os seguintes indicadores devem ser apurados com periodicidade mensal, salvo disposição em contrário:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
<b>KPI 1</b>	<p><b>KPI 1 – Percentual de disponibilidade mensal por serviço</b></p> <p>Mede o percentual de tempo em que o serviço permaneceu disponível no período.</p> <p>Objetivo: verificar aderência às metas de disponibilidade acordadas</p>
<b>KPI 2</b>	<p><b>KPI 2 – Tempo total de indisponibilidade por serviço</b></p> <p>Soma dos períodos de indisponibilidade registrados no mês.</p> <p>Objetivo: identificar impacto operacional e subsidiar análise de tendência.</p>
<b>KPI 3</b>	<p><b>KPI 3 – Cumprimento de SLA de disponibilidade (%)</b></p> <p>Percentual de serviços que atingiram a meta de disponibilidade acordada no período.</p> <p>Objetivo: avaliar aderência contratual e institucional.</p>
<b>KPI 4</b>	<p><b>KPI 4 – Tempo Médio de Recuperação (MTTR)</b></p> <p>Média de tempo necessário para restabelecer o serviço após indisponibilidade.</p> <p>Objetivo: medir eficiência na resposta a falhas.</p>
<b>KPI 4</b>	<p><b>KPI 5 – Tempo Médio Entre Falhas (MTBF)</b></p> <p>Mede o intervalo médio de tempo entre ocorrências de indisponibilidade de um serviço no período analisado.</p> <p>Objetivo: avaliar a confiabilidade e estabilidade do serviço ao longo do tempo.</p>

## REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço				
Código:		Criado em: 22/12/2025	Revisado: 02/03/2026	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Tony Eduardo Oliveira Marcelo Mota Antonio Keltke Helder Costa Dornélio Junior		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			