



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PGCD - Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	11/08/2023	11/08/2026	Anual	17.18	
Nome do arquivo: 17.17 PGCD - Processo De Gerenciamento Da Capacidade E Disponibilidade.Docx						

Sumário

Objetivos	3
Definições e Abreviações	3
Benefícios Esperados.....	3
Regras Gerais.....	3
Diagrama dos Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade:.....	3
1. Atividade: Definir a Disponibilidade e Capacidade	3
2. Atividade: Iniciar Monitoramento	4
3. Atividade: Monitorar Capacidade.....	4
4. Atividade: Monitorar Disponibilidade	4
5. Atividade: Analisar as Não Conformidades	4
6. Atividade: Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos.....	5
Entradas e Saídas	5
1. Processo de Disponibilidade e Capacidade de TI.....	5
1.1. Entrada.....	5
1.2. Saídas	5
2. Papéis e responsabilidades.....	5
3. Indicadores	5
3.1. Análise de Conformidade do Processo.....	5
3.2. Quantidade de Incidentes de indisponibilidade.....	6
3.3. Quantidade de alertas de capacidade	6
Melhorias Futuras	6

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PGCD - Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	11/08/2023	11/08/2026	Anual	17.18	
Nome do arquivo: 17.17 PGCD - Processo De Gerenciamento Da Capacidade E Disponibilidade.Docx						

Objetivos

Definir as atividades necessárias para monitorar, analisar e propor ações para melhorar a Capacidade e Disponibilidade dos serviços e ativos de Tecnologia da Informação da **Almeida Santos**.

Definições e Abreviações

- **Processo:** Procedimento, já estabelecido, que se divide em fases e é realizado repetidamente para atender a objetivos específicos. Os processos têm início, meio e fim, entradas e saídas bem definidas.
- **Disponibilidade:** A capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário. A disponibilidade é determinada por confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço, desempenho e segurança.
- **Serviço de TI:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da empresa. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Ativo de serviço:** Qualquer recurso que pode contribuir para a entrega de um serviço;
- **NITI:** Núcleo de Infraestrutura de TI.

Benefícios Esperados

- Melhorar disponibilidade e capacidade dos serviços;
- Padronizar a execução das atividades relacionadas a disponibilidade e capacidade;
- Diminuir as indisponibilidade nos serviços e ativos;
- Melhorar a gestão dos serviços e ativos.

Regras Gerais

Diagrama dos Processos de Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade:

1. Atividade: Definir a Disponibilidade e Capacidade

- **Objetivo:** Definir a disponibilidade e a capacidade de um serviço/ativo novo ou modificado;
- **Entrada:** serviço novo ou modificado;
- **Saídas :** Definição da disponibilidade e capacidade de um serviço/ativo novo ou modificado;
- **Descrição:** Quando houver um novo serviço/ativo de TI ou modificado, a equipe deve definir a capacidade e disponibilidade necessária para o seu correto funcionamento tanto no presente quanto no futuro, além de definir qual a ferramenta ou software que irá monitorá-lo. O **NITI** poderá definir a disponibilidade aceitável com os donos do serviço e caso haja algum serviço que seja prestado por terceiros deverá observar a disponibilidade e/ou capacidade contratuais.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PGCD - Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	11/08/2023	11/08/2026	Anual	17.18	
Nome do arquivo: 17.17_PGCD - Processo De Gerenciamento Da Capacidade E Disponibilidade.Docx						

2. Atividade: Iniciar Monitoramento

- **Objetivo:** Iniciar o monitoramento dos serviços de TI;
- **Entrada:** Serviços/Ativos novos, modificados ou existentes;
- **Saída:** Serviços/Ativos monitorados;
- **Descrição:** O **NITI** deve dar início ao monitoramento dos Serviços e/ou Ativos usando ferramentas ou softwares de monitoramento, além de usar sistema de registro de chamados.

3. Atividade: Monitorar Capacidade

- **Objetivo:** Monitorar a capacidade dos serviços/ativos de TI ;
- **Entrada:** Serviços Monitorados;
- **Saída:** Chamados e Alertas;
- **Descrição:** o **NITI** deve monitorar o uso da capacidade dos serviço e/ou ativos de TI considerando:
 - Vida útil;
 - Prazo de garantia;
 - Limite de capacidade definido;
 - Contratos;
 - Chamados de Incidentes;
 - Alerta das ferramentas ou softwares de monitoramento.

4. Atividade: Monitorar Disponibilidade

- **Objetivo:** Monitorar a disponibilidade dos serviços/ativos;
- **Entrada:** Serviços Monitorados;
- **Saída:** Chamados e Alertas;
- **Descrição:** O **NITI** deve monitorar o uso da disponibilidade dos serviços e/ou ativos considerando:
 - Contratos;
 - Disponibilidade definida;
 - Chamados de Incidentes;
 - Alerta das ferramentas ou softwares de monitoramento;

5. Atividade: Analisar as Não Conformidades

- **Objetivo:** Analisar as não conformidades encontradas;
- **Entrada:** Chamados de incidentes, alertas de monitoramento;
- **Saída:** Não conformidades analisadas
- **Descrição:** O **NITI** deve analisar os alertas, os chamados de incidentes e os contratos em relação a disponibilidade e capacidade dos serviços/ativos de TI. Caso haja(m) alguma(s) não conformidade(s) deve analisá-las para posteriormente propor ações de melhoria

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PGCD - Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	11/08/2023	11/08/2026	Anual	17.18	
Nome do arquivo: 17.17 PGCD - Processo De Gerenciamento Da Capacidade E Disponibilidade.Docx						

6. Atividade: Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos.
- **Objetivo:** Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos;
 - **Entrada:** Não conformidades analisadas;
 - **Saída:** Plano de ações, Execução das ações;
 - **Descrição:** O **NITI** deverá propor e implementar ações para melhorar a disponibilidade e capacidade de TI com base nas não conformidades identificadas e analisadas. Além disso, caso as ações sejam para um outro núcleo da SETI, o **NITI** deverá comunicá-las imediatamente e cobrar execução das ações

Entradas e Saídas

1. Processo de Disponibilidade e Capacidade de TI

1.1. Entrada

- Serviços/Ativos novos, modificados e existentes ;

1.2. Saídas

- Plano de ação;
- Execuções das ações do plano de ação;

2. Papéis e responsabilidades

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Responsável pelo TI	• Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Coletar os indicadores do processo; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo.
NITI	Responsável pelo TI + Analista responsável pelo monitoramento dos serviços	• Definir a Disponibilidade e Capacidade; • Iniciar Monitoramento; • Monitorar Capacidade • Monitorar Disponibilidade; • Analisar as Não Conformidades • Definir e Implementar Ações para Melhorar a Disponibilidade e Capacidade dos serviços e ativos.

3. Indicadores

3.1. Análise de Conformidade do Processo

- Objetivo: Medir a conformidade do Processo em relação as execução das suas atividades;
- Fonte: Planilha da Análise de Conformidade;
- Periodicidade da medição: Anual;
- Fórmula de Cálculo: resultado da análise de conformidade;
- Procedimento de Coleta: Ir na planilha correspondente a análise de conformidade e buscar o resultado;

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PGCD - Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	11/08/2023	11/08/2026	Anual	17.18	
Nome do arquivo: 17.17 PGCD - Processo De Gerenciamento Da Capacidade E Disponibilidade.Docx						

- f) Polaridade: Quanto maior melhor;
- g) Responsável pela Coleta: Gestor do Processo;
- h) Meta: 80%

3.2. Quantidade de Incidentes de indisponibilidade

- a) Objetivo: Medir os incidentes relacionados a disponibilidade dos serviços de TI ;
- b) Fonte: sistemas de chamados;
- c) Periodicidade da medição: mensal;
- d) Fórmula de Cálculo: quantidade de incidentes relacionados a indisponibilidade dos serviços e/ou ativos de TI;
- e) Procedimento de Coleta: Através do sistemas de chamados identificar quais chamados são de indisponibilidade;
- f) Polaridade: Quanto menor melhor;
- g) Responsável pela Coleta: Gestor do Processo;
- h) Meta: 5 chamados

3.3. Quantidade de alertas de capacidade

- a) Objetivo: Medir os alertas relacionados a capacidade dos serviços e/ou ativos de TI ;
- b) Fonte: ferramentas de monitoramento;
- c) Periodicidade da medição: mensal;
- d) Fórmula de cálculo: quantidade de alertas relacionados a capacidade dos serviços e/ou ativos de TI;
- e) Procedimento de Coleta: Ir na ferramenta de monitoramento , verificar os registros de alertas relacionados a capacidade;
- f) Polaridade: Quanto menor melhor;
- g) Responsável pela Coleta: Gestor do Processo;
- h) Meta: 20 alertas;

Melhorias Futuras

Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo. Revisões futuras no processo.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	11/08/2023	Versão Inicial
02	11/08/2025	Versão Revisada