

IMPORTANTE: sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta rotina administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de estabelecer o processo de gerenciamento de disponibilidade e capacidade dos serviços e ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), passando a vigorar em 11/11/2024.

2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJRJ](#).

3 REFERÊNCIAS



- RAD-SGTEC-049 – Gerenciar Incidentes
- RAD-SGTEC-047 – Gerenciar problemas
- RAD-SGTEC-051 – Gerenciar mudanças de TIC
- Ato normativo TJ nº 10/ 2019 - Estabelece normas para Gestão de Ativos de Segurança da Informação (SI) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e dá outras providências.
- Resolução TJ/OE nº 27/2022 - Institui a Estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.



4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisionar toda a infraestrutura de TI.
Diretor da divisão de Capacidade e Continuidade da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DICCO)	<ul style="list-style-type: none"> • Planejar e coordenar as atividades relativas à gestão da capacidade e à gestão de continuidade de ativos e de serviços de infraestrutura de tecnologia da informação.



5 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 5.1 As unidades organizacionais do PJERJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 5.2 Cabe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.
- 5.3 O propósito do Gerenciamento de Disponibilidade e Capacidade de TIC é assegurar que os serviços de TIC atendam de maneira eficaz e eficiente às necessidades atuais e futuras do negócio, garantindo a capacidade necessária da infraestrutura e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 5.4 Para cada novo serviço ou ativo de TIC a ser monitorado, a DICCO identifica as métricas de disponibilidade e capacidade necessárias para atender aos requisitos do negócio, observando os requisitos contratuais, quando aplicável.
- 5.5 A DICCO atualiza a(s) ferramenta(s) de monitoramento para coleta dos dados de disponibilidade e capacidade do novo serviço ou ativo de TIC.
- 5.6 O DETIC monitora se a capacidade e disponibilidade estão dentro dos parâmetros estabelecidos, através dos alertas das ferramentas de monitoramento e chamados de incidentes.

5.7 A partir dos controles e eventos sinalizados no monitoramento, o DETIC verifica a necessidade implementar ações corretivas e a aquisição de novos recursos.

5.8 Relacionam-se abaixo as principais atividades relacionadas ao gerenciamento de disponibilidade e capacidade dos serviços e ativos de TIC, e seus respectivos responsáveis:

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
1. Identificar métricas de Disponibilidade e Capacidade	• SGTEC/DETIC/DICCO - Divisão de Capacidade e Continuidade
2. Atualizar ferramentas de monitoramento	• SGTEC/DETIC/DICCO - Divisão de Capacidade e Continuidade
3. Monitorar a disponibilidade e capacidade	• SGTEC/DETIC - Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados
4. Tratar incidentes de ativos de TIC ou demandar a aquisição de novos recursos.	• SGTEC/DETIC- Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados ou outra área responsável

6 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Percentual de Disponibilidade do link de internet	$[1 - (\text{tempo de indisponibilidade no periodo} / \text{tempo total no periodo})] * 100\%$	Mensal
Percentual de uso do CPU no HCI	$(\text{CPU em uso} / \text{CPU total}) * 100\%$	Mensal
Percentual de disco alocado no HCI	$(\text{espaço em uso} / \text{espaço total}) * 100\%$	Mensal

7 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

7.1 Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação- SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.

GERENCIAR A DISPONIBILIDADE E CAPACIDADE DE TIC

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DETIC = Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados.

Notas:

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (**DETIC**)



Aprovado por:

Diretor do Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (**DETIC**)

8 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO 

8.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO – GERENCIAR A DISPONIBILIDADE E A CAPACIDADE DE TIC

