



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

PORTARIA Nº 72, de 21 de junho de 2018.

Estabelece o processo de Gerenciamento de Capacidade e dá outras providências.

A DIRETORA-GERAL SUBSTITUTA DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso II, art. 122 da Resolução Administrativa do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia n.º 12, de 30 de abril de 2018, e tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e os requisitos previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011.

Considerando deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC)), aprovando o presente Processo de Gerenciamento de Capacidade, em reunião realizada no dia 19 de junho de 2018;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Capacidade no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação, a fim de assegurar que a capacidade de serviços e de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) atenda aos requisitos acordados relacionados à capacidade e desempenho com eficácia de custo e em tempo adequado.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I. Gerenciamento de Capacidade de Negócio (GCN) – Subprocesso do Gerenciamento de Capacidade cujo objetivo principal é assegurar que os requisitos de negócios futuros para serviços de TIC sejam considerados e compreendidos e que capacidade de TIC suficiente para suportar quaisquer serviços novos ou modificados seja planejada e implementada dentro de uma escala de tempo apropriada;

II. Gerenciamento de Capacidade de Serviço (GCS) – Subprocesso do Gerenciamento de Capacidade cujo objetivo principal é identificar e compreender os serviços de TIC, seu uso de recursos, padrões de trabalho, e assegurar que os serviços atendam as metas dos seus Acordos de Nível de Serviço, além de gerenciar o desempenho do serviço;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

III. Gerenciamento de Capacidade de Serviço (GCS) – Subprocesso do Gerenciamento de Capacidade cujo objetivo é identificar e compreender o desempenho, capacidade e utilização de cada um dos componentes individuais dentro da tecnologia usada para suportar os serviços de TIC, inclusive a infraestrutura, ambiente, dados e aplicativos;

IV. Sistema de Gerenciamento de Capacidade (SIGC) – Repositório de informações sobre as necessidades de capacidade, requisitos, diretrizes de projeto, dados de desempenho, linhas de base, modelos e dados de melhoria;

V. Padrões de Atividade de Negócio (PAN) –Análises de tendências que podem ser usadas para entender a demanda e, assim, fortalecer a habilidade de planejamento da capacidade.

Art. 3º O processo de Gerenciamento de Capacidade terá os seguintes objetivos:

I. Produzir e manter um plano de capacidade apropriado e atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio;

II. Fornecer recomendação e orientação a todas as demais áreas de negócio e TIC em todas as questões relacionadas à capacidade e desempenho;

III. Assegurar que as realizações de desempenho de serviço atendam a todas as suas metas acordadas ao gerenciar desempenho de capacidade de serviços e de recursos;

IV. Auxiliar com o diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados ao desempenho e a capacidade;

V. Avaliar o impacto de todas as mudanças do plano de capacidade e o desempenho e capacidade de todos os serviços e recursos;

VI. Garantir que medidas proativas para melhorar o desempenho de serviços sejam implantadas onde quer que se possa justificar os custos para assim fazê-lo.

Art. 4º O titular da Coordenadoria de Soluções Corporativas e Infraestrutura - COSINF será o Dono do Processo de Gerenciamento de Capacidade e terá as seguintes atribuições:

I. Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e atenda aos objetivos do processo;

II. Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;

III. Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;

IV. Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- V. Auditar periodicamente o processo;
- VI. Comunicar informações ou alterações no processo;
- VII. Fornecer recursos para suportar as atividades;
- VIII. Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;

IX. Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º O chefe da Seção de Infraestrutura Tecnológica – SEINFRA será o Gerente do Processo de Gerenciamento de Capacidade e terá as seguintes atribuições:

- I. Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II. Planejar e coordenar todas as atividades, em conjunto com o Dono do processo;
- III. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;
- IV. Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;
- V. Gerenciar recursos atribuídos ao processo;
- VI. Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII. Realizar melhorias na implantação do processo;
- VIII. Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º A Política de Gerenciamento de Capacidade terá as seguintes premissas:

- I. Deverá existir equilíbrio entre os custos e os recursos necessários para o efetivo provimento de recursos;
- II. Deverá existir equilíbrio entre o poder de processamento de TIC e as demandas feitas pelo negócio;
- III. Será criado e mantido um plano de capacidade.

Art. 7º As atividades-chave do processo de Gerenciamento de Capacidade serão:

- I. Avaliar, documentar e acordar os requisitos de capacidade, definir a carga de trabalho, linhas de base de desempenho e definir os limites e gatilhos da carga de trabalho e desempenho;
- II. Avaliar, documentar e acordar os requisitos de capacidade para serviços novos ou alterados;
- III. Recomendar a aquisição de componentes e recursos, quando esses forem



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

fatores de desempenho e/ou capacidade, apresentando a solução de custo-benefício mais adequado;

IV. Incluir no planejamento da infraestrutura de projetos novos a previsão de substituição de componentes antigos;

V. Definir, monitorar e usar os limites de capacidade, avisos e alarmes para gerenciar e melhorar automaticamente a utilização de componentes e o desempenho dos serviços;

VI. Manter dados e informações utilizadas por este processo em Bancos de Dados da Capacidade;

VII. Produzir relatórios de capacidade e desempenho;

VIII. Realizar previsões futuras de capacidade e desempenho;

IX. Implantar um Sistema de Gerenciamento de Capacidade (SIGC).

X. Determinar os padrões de atividade de negócio (PAN)

Art. 8º O desempenho do processo de Gerenciamento de Capacidade será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

I. Conhecimento de tecnologias atuais e futuras;

II. Capacidade de demonstrar eficácia de custos;

III. Habilidade para planejar e implantar a capacidade de TIC apropriada para atender às necessidades do negócio.

Art. 9º Este processo será revisado anualmente, sempre no mês de junho, para que seja aperfeiçoado, quando necessário.

Art. 10 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador, em 21 de junho de 2018.

LUCIANA BICHARA DANTAS

Diretora-Geral Substituta