



Tribunal Regional Eleitoral
do Rio Grande do Norte

**GOVERNANÇA E
GESTÃO DE TIC**



Manual do Processo de Trabalho

***GERENCIAMENTO DE
DISPONIBILIDADE DE TIC
DO TRE/RN***

Natal/RN
Abril/2026

Controle de Versões

Processo anterior: **Elaboração e gestão do Plano de Contratações de TIC**

| Versão | Data | Responsável | Descrição |
|--------|------------|-------------|---|
| 1.0 | 10.09.2019 | SRI | Versão inicial do Processo de Trabalho aprovado no COGESTIC de ago/2019 |
| 2.0 | 10.04.2026 | SRI | Versão revisada e aprovada pelo COGESTIC em 10/abr/2026 |

Codificação da Arquitetura de Processos

10. Macroprocesso de Apoio: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

(...)

10.3. Processo: Gerenciamento da Disponibilidade e da Capacidade

10.3.1. Gestão de disponibilidade e da capacidade

10.3.1.1. Gerenciamento da capacidade de TIC

10.3.1.2. Gerenciamento da disponibilidade de TIC

10.3.1.3. Gerenciamento de cópias de segurança (Backup) e de Restauração de Dados

Apresentação

O processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC, instituído originalmente pela Portaria GP n.º 198/2019, é um componente essencial da Governança de TI do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE/RN). Em sua versão 2.0, aprovada em abril de 2026, o processo passou por atualizações para refletir a nova estrutura da instituição, com a transferência de responsabilidades de comitês e coordenadorias (como a substituição do CETIC pelo COGESTIC e a atualização das nomenclaturas técnicas para COINF e COSIS).

O gerenciamento de disponibilidade define, analisa, planeja, mede e melhora todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI e garante que todos os processos e infraestruturas sejam adequados.

Manual do Processo de Trabalho:

Gerenciamento de Disponibilidade de TIC

1. Objetivo

Garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva em custo e mais oportuna. O processo assegura a manutenção da infraestrutura tecnológica adequada às metas de nível de serviço acordadas, atuando tanto de forma proativa (planejamento) quanto reativa (monitoramento e correção de falhas).

2. Atores Envolvidos

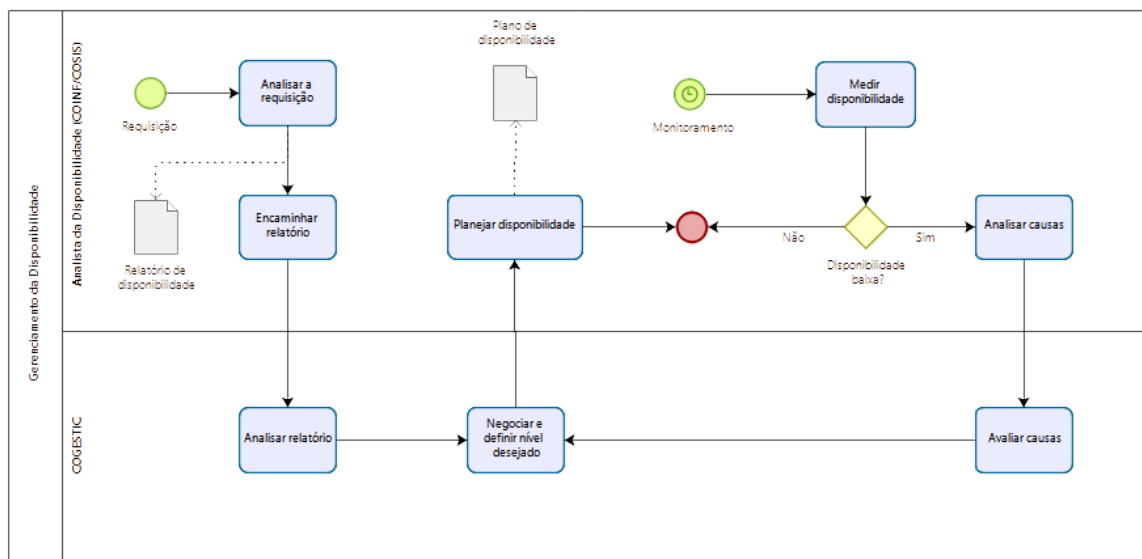
O processo distribui as responsabilidades entre as seguintes unidades e atores:

- **Analista da Disponibilidade:** Papel técnico exercido por representantes da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica (COINF) ou da Coordenadoria de Sistemas (COSIS), dependendo da área de atuação do serviço.
- **COGESTIC:** Comitê Gestor de TIC, responsável pela avaliação tática, aprovação de viabilidade e negociação de níveis de serviço.
- **Demandante:** Qualquer área ou unidade do Tribunal que requisite novos níveis de disponibilidade para serviços de TIC.

3. Fases do Processo e Descrição das Atividades

O processo é dividido em dois grandes subfluxos lógicos: um voltado para o planejamento de novos serviços (Requisição) e outro para o acompanhamento dos serviços existentes (Monitoramento).

Fluxograma



Powered by
bizagi
Modeler

Detalhamento do Fluxo

O processo é dividido em dois subfluxos dependendo do início: um voltado para o planejamento de novos serviços (Requisição) e outro para o acompanhamento dos serviços existentes (Monitoramento).

Quando o processo inicia-se com uma requisição:

Atendimento a Novas Requisições de Disponibilidade

Este fluxo é iniciado quando há uma demanda de negócio exigindo a definição de disponibilidade para um novo serviço tecnológico.

Ator Responsável: Demandante

1. Abrir Requisição

- Descrição: O DEMANDANTE deverá encaminhar os requisitos mínimos para que a solicitação seja aberta e enviada ao Analista de Disponibilidade (COINF ou COSIS)

Ator Responsável: Analista da Disponibilidade (COINF ou COSIS)

2. Analisar a requisição

- Descrição: Avaliar tecnicamente o pedido, estabelecer os parâmetros relacionados à disponibilidade do novo serviço (ou dos recursos que o suportam) e atualizar a tabela de Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura.
- Saída: Relatório de disponibilidade preliminar.

3. Encaminhar relatório

- Descrição: Consolidar a análise técnica e encaminhar o relatório final ao COGESTIC para avaliação gerencial.

Ator Responsável: COGESTIC

4. Analisar relatório

- Descrição: Avaliar a viabilidade técnica, tática e orçamentária do relatório encaminhado pelo Analista de Disponibilidade.

5. Negociar e definir nível desejado

- Descrição: Negociar junto à Alta Administração o índice de disponibilidade desejado para o serviço ou ativo em questão, ponderando os custos necessários para contratação e/ou aquisição.

Ator Responsável: Analista da Disponibilidade (COINF ou COSIS)

6. Planejar disponibilidade

- Descrição: Estruturar o plano de disponibilidade para o serviço a partir da necessidade de aquisição de novos recursos ou ajustes identificados e negociados com o Comitê.
- Saída: Plano de disponibilidade.

Quando o processo inicia-se com o monitoramento:

Monitoramento Contínuo e Resolução de Baixa Disponibilidade

Este fluxo é acionado pelas rotinas contínuas de controle da área técnica, visando garantir que as metas acordadas não sejam descumpridas.

Ator Responsável: Analista da Disponibilidade (COINF ou COSIS) 1. Medir disponibilidade

- Descrição: Monitorar continuamente as métricas de disponibilidade de um serviço de TI ou ativo de infraestrutura.
- Decisão (Gateway): A disponibilidade está baixa?
 - Se "Não": O serviço permanece operando dentro dos parâmetros e a atividade retorna ao ciclo normal de monitoramento.

- Se "Sim": Uma falha nos níveis de serviço é detectada e o fluxo avança para análise.

2. Analisar causas

- Descrição: Investigar tecnicamente os motivos que levaram à baixa disponibilidade do serviço ou ativo. Após a verificação, as informações são encaminhadas para subsidiar a tomada de decisões.

Ator Responsável: COGESTIC 3. Avaliar causas

- Descrição: O comitê recebe os dados do analista e realiza a avaliação tática e de impacto das causas relacionadas à queda de disponibilidade do ativo.

4. Negociar e definir nível desejado

- Descrição: Caso a resolução da baixa disponibilidade demande grandes investimentos (ex: modernização de parque, novos contratos), o COGESTIC atua para negociar com a Alta Administração o ajuste do índice de disponibilidade desejado, considerando a relação custo/benefício.

Ator Responsável: Analista da Disponibilidade (COINF ou COSIS) 5. Planejar disponibilidade

- Descrição: Realizar o replanejamento da disponibilidade a partir das causas corrigidas ou das novas diretrizes financeiras estipuladas no passo anterior, atualizando o documento base.
- Saída: Plano de disponibilidade atualizado e implementado.