



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR (TJMRS)**

---

# **Processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC**

**Tribunal de Justiça Militar do Rio Grande do Sul (TJMRS)**

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)

## **1. Introdução**

O Gerenciamento de Disponibilidade é o processo responsável por assegurar que os **serviços e recursos de TIC estejam disponíveis** conforme acordado com os usuários e conforme as **necessidades operacionais** do TJMRS.

Este documento descreve as **práticas, responsabilidades, ferramentas, indicadores e controles adotados** pelo TJMRS para manter e melhorar a disponibilidade dos serviços tecnológicos essenciais à atividade-fim e meio do tribunal.

## 2. Objetivo

- **Planejar, medir e gerenciar** a disponibilidade dos serviços de TIC.
- Garantir que os serviços de TIC atendam aos **níveis de disponibilidade esperados pelos usuários**.
- Identificar e mitigar os **pontos únicos de falha (SPOFs)**.
- Apoiar os **planos de continuidade e recuperação de desastres**.

## 3. Escopo

Este processo abrange:

- Sistemas críticos (eproc, SEI, eAdmin, Codex, Intranet, Site)
- Infraestrutura (servidores, rede, links, energia)
- Serviços digitais ao cidadão (Balcão Virtual, portal institucional)
- Equipamentos e recursos de datacenter (local ou em nuvem)

## 4. Princípios

- **Proatividade:** ações preventivas para garantir disponibilidade.
- **Medição constante:** uso de indicadores e ferramentas de monitoramento.
- **Melhoria contínua:** análise de falhas, relatórios e planos de ação.
- **Alinhamento com a missão do TJMS:** serviços estáveis garantem prestação jurisdicional efetiva.

## 5. Responsabilidades

Papel	Responsabilidades
Coordenador de TIC	Aprovar políticas e relatórios; tomar decisões de continuidade
Analista de Infraestrutura	Monitorar sistemas; configurar alertas; registrar incidentes de disponibilidade
Equipe de Serviços de TIC	Atender e escalar chamados relacionados à indisponibilidade
Segurança da Informação	Avaliar se a indisponibilidade está relacionada a incidentes cibernéticos
Gestores de Sistemas	Planejar manutenções programadas e comunicar impacto nos serviços

## 6. Atividades do Processo

### 6.1. Monitoramento de Disponibilidade

- Ferramentas: Zabbix, Uptime Robot, GLPI, painéis internos.

- Monitoramento ativo de servidores, links e sistemas 24/7.
- Alertas automáticos em caso de interrupções.

## 6.2. Planejamento de Capacidade

- Avaliação de carga e uso dos serviços para prevenir falhas por sobrecarga.
- Requisição de upgrade de infraestrutura antes de atingir limites críticos.

## 6.3. Gestão de Incidentes de Indisponibilidade

- Registro no sistema de chamados (GLPI ou outro).
- Análise da causa raiz (RCA).
- Geração de relatório de impacto para a gestão.

## 6.4. Análise de Tendências

- Relatórios mensais de uptime por serviço.
- Mapeamento de pontos vulneráveis (servidores legados, links únicos).
- Correções preventivas.

## 6.5. Apoio à Continuidade

- Integração com o Plano de Continuidade de Serviços (PCN-TIC).
- Suporte na ativação de contingência.

## 7. Indicadores e Níveis de Serviço (SLA)

Serviço	SLA Mínimo	RTO	RPO
<b>eproc</b>	99,9%	4h	30min
<b>SEI</b>	99,5%	6h	1h
<b>eAdmin</b>	99%	8h	2h
<b>Site institucional</b>	99%	12h	6h
<b>Balcão Virtual</b>	98%	6h	-

## 8. Ferramentas Utilizadas

- **Zabbix:** monitoramento de servidores e infraestrutura.
- **Uptime Robot:** monitoramento de disponibilidade externa.
- **GLPI:** registro e controle de incidentes.
- **Grafana / Power BI:** painéis de indicadores de uptime e tendências.

## 9. Integrações com Outros Processos

Processo Integrado	Relação com Disponibilidade
Gerenciamento de Incidentes	Atua quando há interrupção imprevista
Gestão de Problemas	Atua após falha para encontrar e tratar a causa
Gestão de Capacidade	Atua preventivamente para evitar indisponibilidade
Gestão de Continuidade	Define planos de resposta em caso de falhas críticas
Segurança da Informação	Avalia se há indisponibilidade causada por ataques

## 10. Melhoria Contínua

- **Análise de gaps** trimestral.
- **Relatório semestral de disponibilidade** enviado ao Comitê Gestor de TIC.
- **Revisão anual do processo** de gerenciamento de disponibilidade.
- Realização de simulações de falha e contingência a cada 12 meses.

**EDUARDO DE BORBA SEVERO**  
Coordenador de TIC