



Governo do Estado de São Paulo
Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente
ATI - Assessoria de Tecnologia da Informação

INSTRUÇÃO

Nº do Processo: 161.00063353/2025-99

Interessado: FUNDACAO CASA, ATI - Assessoria de Tecnologia da Informação

Assunto: Política de Gestão de Capacidade e Desempenho

Responsável	Assessoria de Tecnologia da Informação - ATI
Aprovado por:	Gabinete da Presidência.
Políticas Relacionadas	Política de Governança de TI, Política de Segurança da Informação, Política de Gestão de Incidentes e Problemas
Localização de armazenamento	Processo SEI 161.00063353/2025-99
Data da Aprovação	Data da Assinatura
Data de revisão	
Versão	1.0

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo da Política

Esta política estabelece diretrizes para a gestão eficiente da capacidade e do desempenho dos recursos de Tecnologia da Informação (TI), garantindo que a infraestrutura, sistemas e serviços suportem as demandas atuais e futuras da Fundação CASA-SP. O objetivo é assegurar um funcionamento otimizado, evitando sobrecargas, desperdícios e impactos na operação.

1.2. Escopo e Aplicabilidade

Esta política se aplica a todos os sistemas, servidores, redes, aplicações e demais ativos de TI utilizados na Fundação CASA-SP. Ela abrange a análise de demanda, planejamento de capacidade, monitoramento de desempenho e ações corretivas, considerando tanto ambientes on-premise quanto em nuvem. Aplica-se às equipes de TI responsáveis pelo gerenciamento da infraestrutura, desenvolvimento e suporte de sistemas.

1.3. Princípios e Diretrizes

Proatividade: Antecipar necessidades de capacidade e desempenho, evitando gargalos e falhas.

Otimização de Recursos: Garantir o melhor uso dos recursos computacionais, minimizando desperdícios.

Escalabilidade: Assegurar que os serviços possam crescer conforme a demanda sem comprometer a

qualidade.

Monitoramento Contínuo: Utilizar ferramentas de acompanhamento para identificar tendências e agir preventivamente.

Alinhamento Estratégico: Garantir que a capacidade de TI esteja alinhada com os objetivos organizacionais.

Melhoria Contínua: Revisar periodicamente a política e os processos para aprimoramento contínuo.

2.TERMOS E CONDIÇÕES

Para melhor compreensão desta política, são apresentadas as definições dos principais termos utilizados:

2.1. Alta Disponibilidade

Característica de um sistema projetado para minimizar falhas e garantir funcionamento contínuo, por meio de redundância, balanceamento de carga e recuperação automática.

2.2. Capacidade

Refere-se ao volume máximo de carga que um sistema, infraestrutura ou serviço de TI pode suportar antes de apresentar degradação no desempenho ou falhas.

2.3. Demanda

Representa a necessidade de recursos computacionais por parte dos usuários e aplicações. A demanda pode variar conforme períodos de pico, crescimento organizacional e novos projetos.

2.4. Desempenho

Mede a eficiência e a velocidade com que os recursos de TI processam solicitações e entregam serviços. Inclui tempo de resposta, throughput (taxa de transferência de dados) e latência.

2.5. Elasticidade

Capacidade dos sistemas de TI, especialmente em ambientes de nuvem, de se ajustarem dinamicamente às variações da demanda, aumentando ou reduzindo recursos conforme necessário.

2.6. Escalabilidade

Capacidade de um sistema ou infraestrutura de aumentar ou diminuir seus recursos de forma eficiente para atender à demanda sem comprometer o desempenho.

2.7. Gargalo de Desempenho

Ponto dentro de um sistema onde há uma limitação de recursos que impacta negativamente a performance geral, como alta utilização de CPU, memória insuficiente ou largura de banda restrita.

2.8. KPI (Key Performance Indicator – Indicador-Chave de Desempenho)

Métrica utilizada para avaliar o desempenho de um sistema, infraestrutura ou processo, ajudando a medir a eficiência e identificar pontos de melhoria. Exemplos incluem uso de CPU, tempo médio de resposta e taxa de erros.

2.9. Latência

Tempo decorrido entre uma solicitação de um usuário ou sistema e a resposta recebida. Quanto menor a latência, melhor o desempenho.

2.10. Log

Registro cronológico de eventos, ações e transações em sistemas, redes ou aplicações, utilizado para monitoramento, auditoria e análise de incidentes, possibilitando a identificação de problemas e a tomada de decisões baseadas em dados.

2.11. Observabilidade

Capacidade de monitorar, analisar e entender o comportamento dos sistemas em tempo real, utilizando logs, métricas e rastreamento distribuído para identificar anomalias e melhorar o desempenho.

2.12. Provisionamento de Recursos

Processo de alocar ou liberar recursos de TI (como CPU, memória, armazenamento e largura de banda) de acordo com a demanda operacional prevista ou real.

2.13. SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço)

Contrato ou compromisso que define os níveis mínimos de serviço, como disponibilidade, tempo de resposta e desempenho esperado dos sistemas de TI.

2.14. Throughput

Taxa de transferência de dados dentro de um sistema ou rede, indicando a quantidade de informações processadas em um determinado intervalo de tempo.

2.15. Trace

Registro detalhado dos eventos e ações realizadas em sistemas e redes de TI, permitindo a análise, auditoria e identificação da origem e sequência das operações.

3. REFERÊNCIAS LEGAIS E DE BOAS PRÁTICAS

Referência	Descrição
Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	Considerações sobre proteção de dados pessoais na gestão de capacidade e desempenho.
Decreto nº 10.332/2020 (Estratégia de Governo Digital)	Alinhamento com diretrizes para otimização e eficiência na infraestrutura de TI.
ITIL 4 – Gestão de Capacidade e Desempenho	Diretrizes aplicadas integralmente no planejamento e monitoramento contínuo da capacidade.
COBIT 2019 – Gestão de Desempenho e Capacidade (DSS01, APO09)	Aplicação dos controles de governança de TI para gestão de capacidade e desempenho.
ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestão de Serviços de TI	Utilizada para definição de processos de melhoria contínua e métricas de desempenho.
ISO/IEC 27001:2022 – Segurança da Informação	Requisitos de segurança aplicáveis ao monitoramento e proteção de dados em processos de TI.
NBR ISO/IEC 38500:2021 – Governança Corporativa de TI	Princípios utilizados para alinhamento da gestão de capacidade e desempenho com os objetivos organizacionais.
Resolução nº 828/2019 do ITI (ICP-Brasil)	Diretrizes de confiabilidade e segurança aplicadas em ferramentas tecnológicas.

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Esta política estabelece diretrizes e responsabilidades para a gestão de capacidade e desempenho dos recursos de tecnologia da informação, visando garantir a disponibilidade, eficiência e escalabilidade dos

CAPÍTULO II – DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Artigo 2º A gestão de capacidade e desempenho será conduzida de forma coordenada entre a Assessoria de Tecnologia da Informação – ATI e demais setores da Fundação CASA-SP, observando os seguintes papéis e responsabilidades.

Artigo 3º Compete ao Gabinete da Presidência:

- I. Aprovar esta Política e suas futuras atualizações;
- II. Definir diretrizes estratégicas para a gestão de capacidade e desempenho, alinhadas aos objetivos institucionais;
- III. Avaliar propostas de ampliação e otimização da infraestrutura de TI;
- IV. Acompanhar os impactos da gestão de capacidade e desempenho na eficiência operacional da instituição.

Seção I – Da Assessoria de Tecnologia da Informação

Artigo 4º Compete à Assessoria de Tecnologia da Informação:

- I. Coordenar a implementação e a aplicação desta Política;
- II. Monitorar e supervisionar os processos de gestão de capacidade e desempenho;
- III. Propor ações estratégicas para otimização dos recursos de TI;
- IV. Garantir que a infraestrutura tecnológica atenda às demandas institucionais;
- V. Reportar ao Gabinete da Presidência o status e os desafios relacionados à capacidade e ao desempenho dos serviços de TI;
- VI. Definir, revisar e supervisionar indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliação da capacidade e eficiência dos serviços de TI;
- VII. Assegurar que os processos de gestão de capacidade e desempenho estejam em conformidade com normas, padrões e boas práticas de TI;
- VIII. Elaborar relatórios periódicos sobre a capacidade e desempenho da infraestrutura de TI, consolidando informações para tomada de decisão estratégica.

Seção II – Do Núcleo de Apoio Tecnológico

Artigo 5º Compete ao Núcleo de Apoio Tecnológico:

- I. Monitorar o desempenho dos sistemas e aplicações desenvolvidas internamente;
- II. Implementar soluções escaláveis que minimizem impactos na infraestrutura de TI;
- III. Analisar e otimizar a performance dos sistemas, incluindo otimização de consultas às bases de dados, propondo ajustes e melhorias;
- IV. Cooperar com a Gerência de Infraestrutura e Segurança da Informação na avaliação de capacidade da infraestrutura para novas soluções;
- V. Testar e validar o desempenho de sistemas antes da implantação em ambiente de produção;
- VI. Analisar e identificar problemas de desempenho nos sistemas e propor ajustes arquiteturais para melhor eficiência.

Seção III – Da Gerência de Infraestrutura e Segurança da Informação

Artigo 6º Compete à Gerência de Infraestrutura e Segurança da Informação:

- I. Gerenciar a capacidade e monitorar o desempenho dos servidores, armazenamento, rede e demais componentes de infraestrutura de TI;
- II. Implementar e revisar continuamente políticas de otimização de recursos computacionais;
- III. Monitorar métricas de desempenho da infraestrutura e prever possíveis gargalos;
- IV. Propor e implementar ações para melhoria da disponibilidade e escalabilidade dos serviços de TI;
- V. Garantir a segurança das operações relacionadas à gestão de capacidade e desempenho, em conformidade com normas e boas práticas;

- VI. Elaborar e manter um plano de crescimento e expansão da infraestrutura de TI, considerando previsões de demanda e necessidades institucionais;
- VII. Identificar gargalos de infraestrutura e propor soluções de curto, médio e longo prazo para mitigação de impactos na performance.
- VIII. Gerenciar o planejamento e orçamento de capacidade, incluindo estudos técnicos, justificativas de aquisição e otimização de contratos;
- IX. Assegurar o alinhamento dos investimentos em TI com as diretrizes institucionais e melhores práticas, em coordenação com o Gabinete da Presidência.

Seção IV – Da Gerência de Suporte ao Usuário

Artigo 7º Compete à Gerência de Suporte ao Usuário:

- I. Gerenciar a capacidade e monitorar o desempenho dos computadores e dispositivos móveis;
- II. Monitorar e registrar incidentes de desempenho reportados pelos usuários;
- III. Apoiar na análise e resolução de problemas relacionados à capacidade dos dispositivos e softwares;
- IV. Realizar testes de homologação de software e hardware considerando critérios de desempenho;
- V. Fornecer suporte técnico para ajustes e otimizações nos equipamentos utilizados pelos usuários;
- VI. Colaborar com os demais setores de TI para identificar e mitigar impactos na performance dos serviços;
- VII. Gerenciar o planejamento e orçamento de capacidade, incluindo estudos técnicos, justificativas de aquisição e otimização de contratos.

Seção V – Dos Usuários e Demandantes

Art. 8º Compete aos Usuários e Demandantes:

- I. Utilizar os serviços de TI conforme as diretrizes estabelecidas pela Fundação CASA-SP, evitando práticas que possam comprometer o desempenho dos sistemas;
- II. Reportar problemas de desempenho e capacidade à Gerência de Suporte ao Usuário, fornecendo informações detalhadas para diagnóstico e solução;
- III. Planejar e comunicar à Assessoria de Tecnologia da Informação demandas que possam impactar significativamente a infraestrutura de TI, possibilitando a adequação dos recursos;
- IV. Participar dos processos de homologação e testes de novas soluções, contribuindo para a validação do desempenho e usabilidade dos serviços de TI;
- V. Respeitar as normas e políticas institucionais relacionadas à utilização dos recursos computacionais, garantindo um uso eficiente e responsável dos serviços de TI.

CAPÍTULO III – DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DA CAPACIDADE

Artigo 9º O planejamento e a gestão da capacidade de tecnologia da informação devem garantir que os recursos estejam disponíveis em quantidade e qualidade adequadas para atender às necessidades da Fundação CASA-SP, evitando desperdícios e prevenindo indisponibilidades.

Seção I – Dos Princípios Gerais

Artigo 10 A gestão da capacidade de TI será baseada nos seguintes princípios:

- I. Proatividade: Adoção de medidas preventivas para evitar problemas de desempenho e indisponibilidade;
- II. Eficiência: Uso racional dos recursos tecnológicos, evitando desperdícios e garantindo o melhor custo-benefício;
- III. Escalabilidade: Planejamento contínuo para suportar o crescimento da demanda e a evolução da infraestrutura;
- IV. Disponibilidade: Manutenção da capacidade necessária para garantir a continuidade dos serviços essenciais;
- V. Monitoramento Contínuo: Acompanhamento sistemático do desempenho dos sistemas e da infraestrutura para identificação de tendências e gargalos.

Seção II – Do Processo de Planejamento da Capacidade

Artigo 11 O planejamento da capacidade de TI será conduzido de forma contínua e baseado em análises técnicas e projeções de crescimento, considerando os seguintes aspectos:

- I. Histórico de consumo de recursos computacionais e crescimento da demanda;
- II. Necessidades estratégicas e operacionais da Fundação CASA-SP;
- III. Previsão de novos projetos e sistemas que impactem a infraestrutura de TI;
- IV. Identificação de pontos críticos e gargalos de desempenho;
- V. Definição de metas e indicadores de desempenho e capacidade.

Artigo 12 O planejamento da capacidade deverá contemplar:

- I. A realização periódica de análises de tendências e estimativas de crescimento;
- II. A definição de planos de ação para a otimização do uso dos recursos tecnológicos;
- III. A elaboração de cenários para resposta a variações bruscas de demanda;
- IV. A sugestão de substituição de ativos tecnológicos obsoletos para manter a eficiência operacional;
- V. A proposição de investimentos para a ampliação da infraestrutura ou inovação tecnológica, quando necessário.

Seção III – Do Monitoramento e Gestão da Capacidade

Artigo 13 A gestão da capacidade será realizada por meio de monitoramento contínuo dos recursos tecnológicos, incluindo:

- I. Servidores, redes, armazenamento e demais componentes da infraestrutura de TI;
- II. Desempenho e tempo de resposta das aplicações e sistemas;
- III. Utilização de CPU, memória, largura de banda e espaço em disco;
- IV. Métricas de disponibilidade e tempos de recuperação em caso de falhas.

Artigo 14 O monitoramento deverá ser realizado preferencialmente por meio de ferramentas automatizadas, permitindo a análise de indicadores e a detecção antecipada de possíveis problemas.

Artigo 15 Sempre que forem identificadas limitações que comprometam a continuidade dos serviços, deverão ser adotadas medidas corretivas, incluindo:

- I. Otimização do uso dos recursos existentes;
- II. Redistribuição de cargas entre servidores e sistemas;
- III. Aquisição ou ampliação de infraestrutura, conforme a necessidade e disponibilidade orçamentária;
- IV. Implementação de ajustes nas aplicações para melhor utilização dos recursos disponíveis.

Seção IV – Orçamentação e Justificativa de Investimentos

Art. 16 A orçamentação e justificativa de investimentos devem estar alinhadas com o planejamento estratégico da Fundação CASA-SP, garantindo que os recursos sejam alocados de forma eficiente para sustentar a capacidade e o desempenho da TI.

CAPÍTULO IV – DA GESTÃO DO DESEMPENHO

Artigo 17 A gestão do desempenho tem como objetivo garantir que os sistemas, serviços e infraestrutura de TI operem dentro dos níveis adequados de eficiência, velocidade e estabilidade, atendendo às necessidades da Fundação CASA-SP.

Seção I – Dos Princípios Gerais

Artigo 18 A gestão do desempenho será conduzida com base nos seguintes princípios:

- I. **Eficiência Operacional:** Garantia de tempos de resposta adequados e uso otimizado dos recursos tecnológicos;
- II. **Melhoria Contínua:** Análise e aprimoramento permanente do desempenho dos sistemas e serviços;
- III. **Mensuração e Controle:** Definição e monitoramento de indicadores de desempenho;
- IV. **Resiliência:** Capacidade de recuperação rápida em caso de degradação do desempenho;
- V. **Experiência do Usuário:** Foco na qualidade da experiência dos usuários internos e externos.

Seção II – Do Processo de Gestão do Desempenho

Artigo 19 A gestão do desempenho será realizada por meio das seguintes etapas:

- I. Coleta de métricas e monitoramento contínuo da performance dos sistemas e infraestrutura;
- II. Análise e diagnóstico de eventuais problemas de desempenho;
- III. Definição de planos de ação para mitigação e otimização do desempenho;
- IV. Avaliação dos impactos das medidas implementadas e ajustes necessários.

Artigo 20 O desempenho dos sistemas e serviços será avaliado com base em indicadores, tais como:

- I. Tempo médio de resposta das aplicações e serviços;
- II. Taxa de utilização dos recursos computacionais (CPU, memória, armazenamento, rede);
- III. Tempo médio para resolução de incidentes relacionados ao desempenho;
- IV. Disponibilidade e estabilidade dos sistemas e serviços críticos;
- V. Satisfação dos usuários em relação ao tempo de resposta e experiência geral.

Seção III – Do Monitoramento e Otimização do Desempenho

Artigo 21 O monitoramento do desempenho será realizado preferencialmente por meio de ferramentas automatizadas e auditorias periódicas, permitindo a identificação proativa de problemas e oportunidades de melhoria.

Artigo 22 Sempre que forem detectados problemas de desempenho, a área responsável deverá adotar as seguintes medidas:

- I. Ajuste de configurações e otimização da infraestrutura;
- II. Revisão de código-fonte e aplicação de boas práticas de desenvolvimento para otimização de sistemas;
- III. Redistribuição de carga entre servidores e serviços para evitar sobrecarga;
- IV. Implementação de soluções de escalabilidade, conforme necessidade e demanda;
- V. Revisão das políticas de uso e adoção de medidas para otimizar o consumo de recursos.

Artigo 23 A gestão do desempenho será integrada à **Política de Gestão de Incidentes e Problemas**, garantindo resposta rápida e eficaz a problemas que comprometam a estabilidade e eficiência dos serviços de TI.

CAPÍTULO V – DAS FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS

Artigo 24 A ATI utilizará ferramentas e tecnologias apropriadas de monitoramento e observabilidade para coletar e analisar métricas, logs e traces, para suportar a gestão da capacidade e do desempenho.

Seção I – Dos Critérios para Seleção de Ferramentas

Artigo 25 As ferramentas adotadas para a gestão da capacidade e do desempenho deverão atender aos seguintes requisitos:

- I. **Automação**: Capacidade de monitoramento contínuo e geração de alertas automatizados;
- II. **Escalabilidade**: Possibilidade de expansão conforme o crescimento da demanda;
- III. **Integração**: Compatibilidade com os demais sistemas e serviços da Fundação CASA-SP;
- IV. **Segurança**: Atendimento às diretrizes de proteção de dados e conformidade com normas regulatórias;
- V. **Capacidade Analítica**: Disponibilidade de recursos para análise de tendências e predição de demandas futuras;
- VI. **Usabilidade**: Interface intuitiva e acessível para análise e tomada de decisão.

Seção II – Das Categorias de Ferramentas

Artigo 26 As ferramentas utilizadas na gestão da capacidade e desempenho serão classificadas nas seguintes categorias:

- I. **Monitoramento de Infraestrutura**: Soluções para acompanhamento do uso de CPU, memória, rede, armazenamento e disponibilidade de servidores e serviços;

- II. **Gerenciamento de Aplicações (APM – Application Performance Management)**: Ferramentas para análise da performance de sistemas, tempo de resposta e identificação de gargalos;
- III. **Análise de Logs e Eventos**: Tecnologias para captura, indexação e correlação de logs de sistemas e dispositivos de rede;
- IV. **Gerenciamento de Recursos em Nuvem**: Plataformas para otimização de alocação e escalabilidade em ambientes de nuvem pública, privada ou híbrida;
- V. **Testes de Carga e Estresse**: Ferramentas para simulação de alto tráfego e validação da robustez dos serviços;
- VI. **Análise de Dados e Inteligência Artificial**: Soluções que utilizam aprendizado de máquina e análise preditiva para otimização da capacidade e do desempenho.

Seção III – Do Uso e Gestão das Tecnologias

Artigo 27 A implementação e uso das ferramentas tecnológicas deverão seguir as seguintes diretrizes:

- I. **Adoção de Soluções Consolidadas**: Preferência por ferramentas reconhecidas no mercado e alinhadas às boas práticas de TI;
- II. **Monitoramento Contínuo**: Configuração adequada para geração de alertas e notificações em caso de anomalias;
- III. **Registro de Histórico**: Armazenamento de métricas e logs para análise de tendências e auditorias futuras;
- IV. **Capacitação**: Treinamento contínuo dos responsáveis pelo uso das ferramentas, garantindo a correta interpretação dos dados coletados;
- V. **Avaliação Periódica**: Revisão das tecnologias utilizadas para garantir sua aderência às necessidades organizacionais e ao avanço tecnológico.

Artigo 28 A adoção e uso das ferramentas e tecnologias será revisado periodicamente pela equipe de TI, podendo ser recomendada contratação, a substituição ou atualização de soluções para melhor eficiência e alinhamento com os objetivos estratégicos da Fundação CASA-SP, conforme análise de custo-benefício e disponibilidade orçamentária.

CAPÍTULO VI – DOS PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA

Artigo 29 A melhoria contínua na gestão da capacidade e desempenho visa garantir a evolução constante dos serviços de TI, assegurando eficiência, inovação e alinhamento com as necessidades organizacionais.

Seção I – Dos Princípios da Melhoria Contínua

Artigo 30 A gestão da melhoria contínua será conduzida com base nos seguintes princípios:

- I. **Inovação e Evolução**: Adoção de novas práticas e tecnologias para aprimorar o desempenho dos serviços de TI;
- II. **Análise Baseada em Dados**: Utilização de métricas e indicadores para embasar decisões de otimização;
- III. **Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act)**: Aplicação sistemática de planejamento, execução, monitoramento e ajustes para melhorias graduais;
- IV. **Feedback Contínuo**: Consideração de sugestões de usuários e stakeholders para aprimoramento dos serviços;
- V. **Adoção de Boas Práticas**: Utilização de frameworks e metodologias reconhecidas, como ITIL, COBIT e Lean IT.

Seção II – Das Etapas da Melhoria Contínua

Artigo 31 A melhoria contínua será implementada por meio das seguintes etapas:

- I. **Identificação de Oportunidades**: Análise de desempenho, incidentes e feedbacks para detectar áreas de aprimoramento;
- II. **Definição de Metas e Ações**: Estabelecimento de objetivos mensuráveis e iniciativas de melhoria;
- III. **Execução das Ações de Melhoria**: Implementação das mudanças planejadas, com acompanhamento dos impactos;

IV. **Monitoramento e Avaliação:** Medição contínua dos resultados, comparando com os objetivos estabelecidos;

V. **Ajustes e Padronização:** Correção de desvios e formalização das melhorias bem-sucedidas como padrões organizacionais.

Seção III – Do Monitoramento e Auditoria da Melhoria Contínua

Artigo 32 O processo de melhoria contínua será monitorado por meio das seguintes práticas:

- I. Revisão periódica de indicadores de desempenho e capacidade;
- II. Auditorias para avaliação da eficácia das melhorias implementadas;
- III. Relatórios de análise crítica com propostas de novas ações corretivas e preventivas;
- IV. Reuniões periódicas entre as equipes de TI e áreas de negócio para alinhamento das necessidades.

Artigo 33 A responsabilidade pelo monitoramento e execução das melhorias contínuas será das áreas da ATI que deverão garantir a implementação das recomendações e documentar as ações realizadas.

CAPÍTULO VII – DAS DIRETRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

Artigo 34 A implementação da Política de Gestão de Capacidade e Desempenho deverá seguir um plano estruturado, garantindo a aplicação efetiva de seus princípios e diretrizes.

Seção I – Da Implementação

Artigo 35 A implementação desta Política será conduzida pela equipe de gestão de TI, em conformidade com os seguintes princípios:

- I. **Adoção Gradual:** Aplicação progressiva das diretrizes, considerando a maturidade da organização em gestão de capacidade e desempenho;
- II. **Integração com Processos Existentes:** Alinhamento com as demais políticas de TI e práticas organizacionais;
- III. **Capacitação Contínua:** Treinamento das equipes envolvidas para garantir o correto entendimento e aplicação da política;
- IV. **Acompanhamento de Resultados:** Monitoramento contínuo para avaliar a eficácia das diretrizes adotadas.

Artigo 36 A implementação desta Política deverá incluir as seguintes ações:

- I. Definição dos responsáveis pela aplicação e monitoramento das diretrizes;
- II. Mapeamento dos processos críticos que exigem gestão de capacidade e desempenho;
- III. Escolha e configuração das ferramentas necessárias para suporte à política;
- IV. Estabelecimento de métricas e indicadores para avaliar o cumprimento da política;
- V. Comunicação clara e transparente das diretrizes a todos os envolvidos.

Seção II – Da Revisão e Atualização

Artigo 37 Esta Política será revisada periodicamente para garantir sua adequação às necessidades organizacionais e avanços tecnológicos.

Artigo 38 A revisão da Política seguirá as seguintes diretrizes:

- I. Revisão obrigatória a cada 24 (vinte e quatro) meses ou sempre que houver necessidade de adequação a novas exigências regulatórias ou tecnológicas;
- II. Avaliação do impacto da política sobre a eficiência operacional e satisfação dos usuários;
- III. Consideração de sugestões e feedbacks das equipes envolvidas na execução da política;
- IV. Alinhamento com normas e boas práticas atualizadas de governança de TI.

Artigo 39 Alterações na Política deverão ser submetidas à aprovação do Gabinete da Presidência, sendo sua implementação comunicada formalmente a todas as áreas impactadas.

São Paulo, na data da assinatura digital.

Raelen Bego Luiz
Chefe de Gabinete

Leandro Timossi de Almeida
Assessor da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **Leandro Timossi de Almeida, Assessor da Presidência II**, em 13/03/2025, às 16:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Raelen Bego Luiz, Chefe de Gabinete**, em 18/03/2025, às 22:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0059100925** e o código CRC **7735A8E6**.