

Gestão de Riscos

**Processo: 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas
Técnicos**

Versão 1.0



Escritório de Processos
Organizacionais e Riscos
AGE / PRES

Natal, abril/2021.

2021 Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Presidente do TRE-RN

Desembargador Gilson Barbosa de Albuquerque

Diretora-Geral da Secretaria

Yvette Bezerra Guerreiro Maia

Assessoria de Apoio à Governança e Gestão Estratégica – AGE / Presidência

Maria Ruth Bezerra Maia de Hollanda

Preparação, organização, revisão e edição

Escritório de Processos Organizacionais e Riscos - EPOR

Iaperi Gábor Damasceno Árbocz

Participantes das unidades envolvidas no processo

Marcos Flávio Nascimento Maia - STIE

Dina Márcia Vasconcelos de Maranhão Câmara - GAPSTIE

Jussara de Gois Borba Melo Diniz - GAPSTIE

Ana Karla Tomaz Costa - GAPSTIE

Mônica Paim Veppo dos Santos - GAPSTIE

Osmar Fernandes de Oliveira Júnior - COSIS

Carlos Magno do Rozário Câmara - COINF

Tyronne Dantas de Medeiros - COTEL

José Frank Viana da Silva - SNT

George Melo de Freitas Barbalho - SDS

Thiago Fernandes Silva Dutra - SBDS

Controle de Versões

Versão	Data	Responsável	Descrição
0.1	02/09/2020	Osmar Fernandes de Oliveira Júnior – COSIS.	Versão inicial encaminhada no PAE nº 6844/2020.
0.2	01/10/2020	Iaperi Árbocz – EPOR (Edição e consolidação final)	Versão inicial com correções e adequações ao disposto no manual do Processo de Gestão de Riscos.
0.3	18/03/2021	Jussara de Góis Borba de Melo Diniz e Osmar Fernandes de Oliveira Júnior	Versão com as complementações da COSIS/STIE.
1.0	22/03/2021	Iaperi Árbocz – EPOR (edição e consolidação final)	Versão inicial aprovada pelo Comitê de Gestão de Riscos em 07/04/2021.

Apresentação

O presente documento reúne o trabalho de aplicação do Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, que foi aprovado pela Resolução Nº 17/2017 (DJe, 29/12/2017), ao processo “10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos” da Cadeia de Valor.

A execução do processo de gestão de riscos envolveu os responsáveis pelas unidades envolvidas no processo de solicitação de demandas de sistemas e abrangeu a aplicação de todas as etapas previstas no manual do processo, a saber: Identificação de riscos, Análise de riscos, Avaliação de riscos e Tratamento de riscos.

A elaboração do presente estudo teve por base o trabalho desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições aplicado ao processo "6.1.3.4. Elaboração e Gestão do Plano de Contratações de Soluções TIC", realizado com o apoio do Escritório de Processos Organizacionais e Riscos – EPOR.

A proposta é disseminar a aplicação da Política de Gestão de Riscos a outros processos de trabalho já modelados pela STIC, buscando-se efetivar a implantação da política de gestão de riscos da instituição, o modelo de Gestão de Riscos vigente e o papel dos gestores operacionais, que se constituem na 1ª linha de defesa do gerenciamento de riscos dentro de uma organização.

Marcos Flávio Nascimento Maia
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Sumário

Apresentação	3
Declaração de Apetite a Risco: “10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos”	5
Estabelecimento do Contexto	6
Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos.....	12
Anexo I – 1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE	13
Anexo I – 2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE	14
Anexo I – 3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS.....	15
Anexo I – TSE - Tribunal Superior Eleitoral / COSIS/STIE	16
Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos.....	17
Anexo II – 1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE	18
Anexo II – 2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE	19
Anexo II – 3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS.....	20
Anexo II – 4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE	22
Anexo III - Formulário Perfil de Riscos.....	23
Anexo III – 1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE	24
Anexo III – 2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE	25
Anexo III – 3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS.....	26
Anexo III – 4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE.....	27

Declaração de Appetite a Risco: “10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos”

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

Macroprocesso de Suporte

10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários

10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

Após a aplicação do Modelo de Gestão de Riscos estabelecido pela Resolução Nº 17/2017, conforme as disposições do “Manual do Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte”, nos quatro atores do “Processo: 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos”, restaram identificados, avaliados e tratados 9 (nove) riscos, vinculados às 14 (catorze) atividades do referido processo. Os riscos identificados foram classificados como Operacionais.

A tabela a seguir apresenta os quantitativos já indicados e explicita o “Nível de Risco Residual” das atividades analisadas, segundo a avaliação realizada pelos responsáveis das unidades que atuam no processo de atendimento técnico ao PJe.

Tabela – Quantidades de Atividades, Riscos e o Nível de Risco Residual (Média)

Ator do Processo	Quantidade de Atividades	Quantidade de Riscos Identificados	Nível de Risco Residual das Atividades (Média)
1. Solicitante	1	1	8 (Baixo)
2. Central de Serviço	4	2	6 (Baixo)
3. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas	8	5	7,2 (Baixo)
4. TSE - Tribunal Superior Eleitoral	1	1	8 (Baixo)
Total Geral / Média Geral	14	9	7,3 (Baixo)

Convenções de cores adotadas: (Verde) nível baixo de riscos e (Amarela) nível médio de riscos.

Em todos os riscos levantados, o Nível de Risco Residual das atividades do processo restou classificado como baixo, o que, em termos da média das atividades, resultou em um resultado de 7,3 (sete vírgula três) pontos, classificando o conjunto das atividades do processo com um nível baixo de riscos.

Ante o exposto e tendo em vista especialmente o item 11 do Manual do Processo de Gestão de Riscos sobre o Appetite a Risco, o Tribunal deve fixar o nível de risco considerado institucionalmente razoável para a execução de suas competências e atribuições legais. No presente caso, a fixação do nível de Appetite a Risco que orienta a execução das atividades e a manutenção do nível de riscos declarado pelos responsáveis, refletindo a eficácia da Gestão de Riscos, ou seja, o alcance dos resultados planejados, resultou, em termos da média do conjunto das atividades (7,3 pontos), portanto, no nível baixo (7,3).

Appetite a Risco	
Processo	Nível de Risco
10.1.x.x. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos	Baixo (7,3 pontos)
Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	

Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte

Estabelecimento do Contexto

Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, COSIS/STIE	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação (07/04/2021).	Versão: 1.0
---	---	-------------

- Processo Organizacional: **10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos.**

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

Macroprocesso de Suporte

10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários

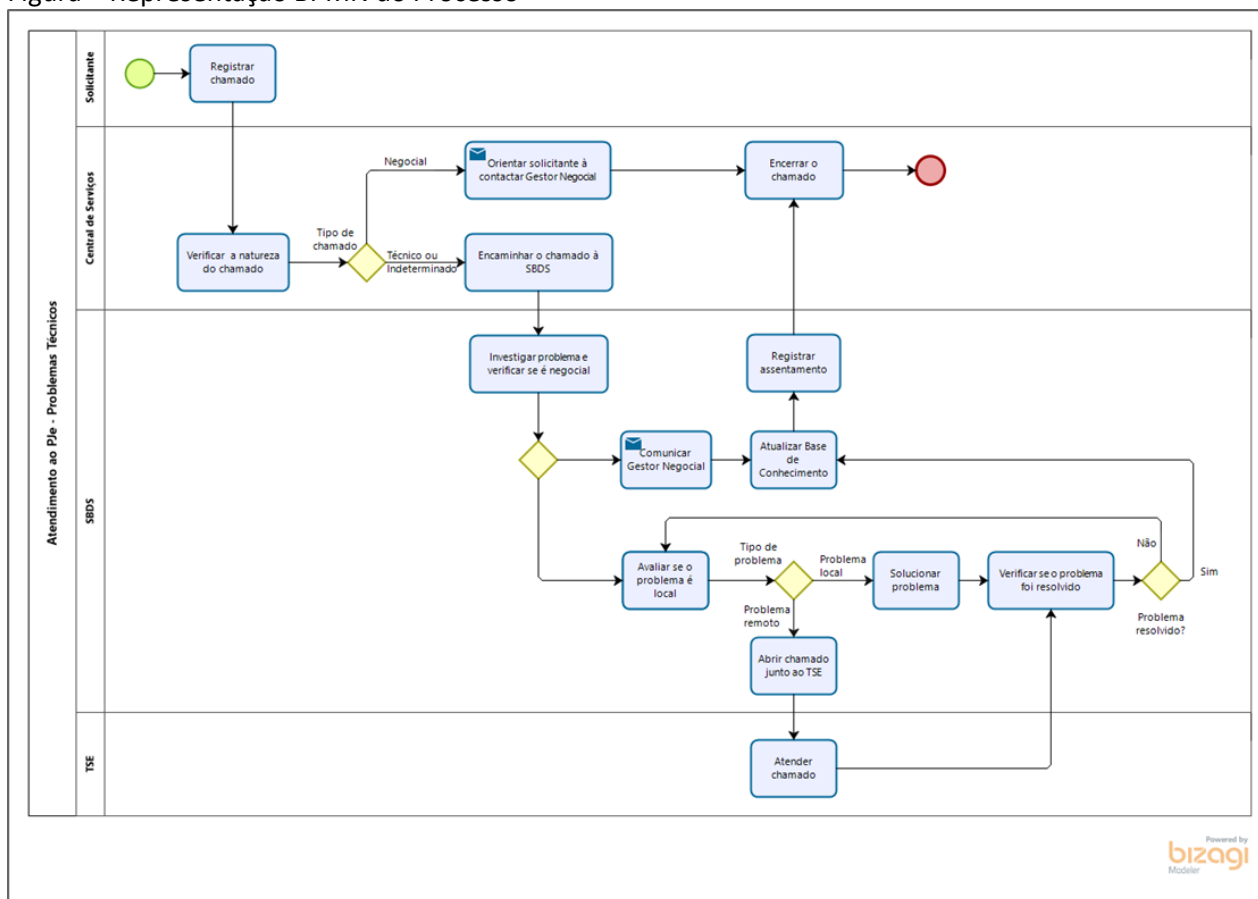
10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos

1. Objetivos do processo

O sistema PJe é utilizado pela Justiça Eleitoral do RN para gerenciamento e tramitação de processos judiciais eletrônicos no âmbito do 1º e 2º graus de jurisdição. Ele é utilizado por advogados, servidores dos Cartórios e da Secretaria do TRE-RN, além de ser acessível a qualquer cidadão, via Internet, para consulta de processos públicos. Eventuais problemas na utilização do sistema podem ser de natureza negocial ou técnica, sendo este último tipo, objeto da modelagem do processo "Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos", que não foi ainda instituído formalmente.

A representação do processo em *Business Process Model Notation* (BPMN) é apresentada na figura a seguir, onde é possível verificar o detalhamento das atividades de cada um dos oito atores funcionais que atuam no processo, de modo a permitir a identificação dos pontos frágeis que são passíveis de riscos, visando à aplicação do Processo de Gestão de Riscos.

Figura – Representação BPMN do Processo



Na representação gráfica do processo, acima, é possível identificar os artefatos que são produzidos em cada atividade, ressaltando-se a importância de sua padronização para a garantia de homogeneidade e fluidez do processo, minimizando erros de interpretações que possam comprometer a sua execução.

ANÁLISE DO CONTEXTO Quadro Resumo	
Processo: 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos	
Objetivos e Metas:	
<ul style="list-style-type: none"> Disciplinar a forma como demandas relacionadas à problemas técnicos no sistema PJe (1º e 2º graus) são apresentados pelos solicitantes; Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN 2016-2020 - Objetivo Estratégico 09: Aprimoramento da infraestrutura, da gestão e da governança de TIC; e Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) - 2016/2020 - Objetivo Estratégico 02: Prover Soluções Efetivas de TIC. 	
Legislação e normas associadas:	
<ul style="list-style-type: none"> O presente processo não foi ainda instituído formalmente. 	

Processos de Gestão e Governança associados:

- Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN 2016-2020;
- Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) - 2016/2020;
- Plano Diretivo de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);
- Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC); e
- Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGesTIC).

Sistemas utilizados:

- Processo Judicial Eletrônico – PJe.

Partes interessadas:

- Internas (SJ, CRE-RN, Cartórios Eleitorais); e
- Externas (Advogados, partes, cidadãos em geral).

FATORES INTERNOS	FORÇAS	FRAQUEZAS
	<p>Padronização do processo de trabalho.</p> <p>Alimentação contínua da base de conhecimentos sobre o tratamento de problemas relacionados ao PJe.</p>	<p>Necessidade de maior organização envolvendo atores internos do Tribunal envolvidos no atendimento às demandas do PJe.</p> <p>Falta de um sistema formal para controle e registro de demandas de natureza negocial.</p>
FATORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	<p>Maior agilidade no atendimento de demandas do PJe, garantindo maior satisfação de usuários externos, como os Advogados.</p>	<p>Susceptibilidade e dependência técnica do Tribunal Superior Eleitoral, responsável pela implantação nacional do sistema.</p> <p>Eventuais conflitos relacionados à natureza técnica ou negocial de dúvidas demandadas.</p>

2. Identificar os elementos relevantes para o alcance dos objetivos/resultados (atores envolvidos no processo)

- Análise das partes interessadas e seus interesses, com o uso da ferramenta matriz RACI.

A matriz de designação de responsabilidades responsável pela atribuição de funções e responsabilidades relacionadas ao processo "10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos" encontra-se representada na Matriz RACI (*Responsible, Accountable, Consulted e Informed*) a seguir:

MATRIZ RACI				
Processo Organizacional: 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos				
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior – COSIS/STIE.		Data: 27/07/2020.		
Responsabilidade \ Papel	Unidade Solicitante	Central de Serviços (SMI)	SBDS	TSE
1. Registrar Chamado	R			
2. Verificar a Natureza do Chamado		R	C	
3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial		R		
4. Encaminhar chamado à SBDS		R		
5. Encerrar o chamado		R		
6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial			R	
7. Comunicar Gestor Negocial			R	
8. Atualizar Base de Conhecimento			R	
9. Registrar Assentamento	I		R	
10. Avaliar se o problema é local			R	
11. Abrir chamado junto ao TSE			R	I
12. Solucionar o Problema			R	C
13. Verificar se o problema foi resolvido	A		R	
14. Atender Chamado			C	R

Legenda	
R – Responsável	É quem executa a atividade efetivamente.
A – Aprovador	É quem aprova ou valida formalmente a atividade ou produto dela resultante.
C – Consultado	É quem gera uma informação que agrega valor para execução de uma atividade ou quem apoia à sua execução.
I – Informado	É quem precisa ser notificado do resultado da atividade.

3. Enumerar o conjunto de critérios mais importantes para analisar e avaliar os níveis de risco: escalas de probabilidade; escalas de consequências ou impactos; como será determinado se o nível de risco é tolerável ou aceitável e se novas ações de tratamento são necessárias, isto é, diretrizes para priorização e tratamento de riscos.

O Processo de Gestão de Riscos aprovado pela Resolução Nº 17/2017-TRE/RN estabelece a Matriz de Riscos com as escalas de probabilidade e impacto, os critérios de avaliação da frequência (análise quantitativa) e os critérios de avaliação qualitativa dos riscos por eventos, as classes de risco e os critérios de priorização.

Todos os atores, conceitos e procedimentos estão detalhados no “Manual do Processo de Gestão de Riscos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte”, anexo à referida resolução.

Outras diretrizes que forem estabelecidas pelo Comitê de Gestão de Riscos, caso impactem na análise desenvolvida, poderão implicar na revisão dos documentos das etapas da gestão de riscos aplicadas ao presente processo, sendo devidamente registradas as circunstâncias e as alterações.

Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE
2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE
3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS/COSIS/STIE
4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE

Anexo I – 1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 02/08/2020			Unidade: Unidade do solicitante					Gestor de Riscos: COSIS/STIE							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade e	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados.	Desconhecimento da necessidade de abertura de chamado, ou por se tratar de um usuário da alta administração.	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	Falta de padronização no atendimento das demandas, e eventual falha na consulta e registro das lições aprendidas.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	Unidade solicitante	Unidade Solicitante / COSIS/STIE

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.1. Registrar Chamado (Risco 1)

Anexo I – 2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 02/08/2020			Unidade: Central de Serviços					Gestor de Riscos: Coordenador da Central de Serviços (SMI/COINF/STIE)							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Identificação incorretamente a natureza do chamado.	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	O demandante pode ser comunicado incorretamente que o problema seria de natureza comercial.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	Central de Serviços	Coordenador da Central de Serviços (SMI)
(2) Demora na comunicação com o demandante.	Sobrecarga de atividades na Central.	Operacional	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	O demandante pode buscar outros canais para sanar o seu questionamento.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	Central de Serviços	Coordenador da Central de Serviços (SMI)

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.2. Verificar a Natureza do Chamado (Risco 1)
 - 10.1.23.4.3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial (Risco 2)

Anexo I – 3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 02/08/2020			Unidade: SBDS					Gestor de Riscos: COSIS/STIE							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Classificar o chamado incorretamente como negocial.	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Repasse da demanda indevidamente para a área de negócios.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(2) Repasse incompleto para a área de negócios.	Sobrecarga de atividades na unidade.	Operacional	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	A área de negócios receberia informações incompletas sobre o problema relatado.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(3) Não realização do registro na base de conhecimento.	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Empobrecimento da base de conhecimento.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(4) Não realização do assentamento no sistema de chamados.	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Falta de rastreabilidade das ações executadas ao longo do atendimento do chamado.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(5) Demora na solução do problema.	Desconhecimento técnico sobre a infraestrutura do PJe	Operacional	Alto (8)	Média (6)	48	Alto	Atraso na solução do problema, com repercussões junto ao demandante.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Baixa (4)	8	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.x.6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial (Risco 1)
 - 10.1.x.7. Comunicar Gestor Negocial (Risco 2)
 - 10.1.x.8. Atualizar Base de Conhecimento (Risco 3)
 - 10.1.x.9. Registrar Assentamento (Risco 4)
 - 10.1.x.12. Solucionar o Problema (Risco 5)

Anexo I – TSE - Tribunal Superior Eleitoral / COSIS/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 02/08/2020			Unidade: SEDESC1/TSE					Gestor de Riscos: COSIS/STIE							
Risco	Causa	Classe	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto	Probabilidade e	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Demora no atendimento do chamado.	Sobrecarga de atividades junto à área técnica responsável no TSE.	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	Impacto nas atividades do demandante em que é necessário utilizar o PJe.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SEDESC1 /TSE	Chefe da SEDESC1/TSE (COSIS/STIE)

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.x.14. Atender Chamado (**Risco 1**)

Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE
2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE
3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS
4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE

Anexo II – 1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 02/08/2020	Área Funcional: Unidade solicitante	Proprietário do Risco: Unidade Solicitante / COSIS/STIE
Risco:	(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados.	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Alto (36)
Resposta a ser implantada:	(1) Publicar Comunicado da STIE informando aos usuários da Secretaria e Zonas Eleitorais da necessidade de abertura de chamado junto à STIE para atendimento de demandas relacionadas ao PJe.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Setembro/2020	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Unidade Solicitante / COSIS/STIE Gestor de Risco Setorial		

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.1. Registrar Chamado (Risco 1)

Anexo II – 2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 02/08/2020	Área Funcional: Central de Serviços / Unidade Funcional responsável / SMI	Proprietário do Risco: Coordenador da Central de Serviços / SMI
Risco:	(1) Identificação incorretamente a natureza do chamado.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	(1) A área técnica realizará uma revisão da Base de Conhecimentos de modo a deixar mais claro a identificação da natureza da demanda no PJe, se técnica ou negocial.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020, até Novembro/2020.	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Data: 02/08/2020	Área Funcional: Central de Serviços	Proprietário do Risco: Coordenador da Central de Serviços
Risco:	(2) Demora na comunicação com o demandante.	
Probabilidade: Muito baixa (2)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Estabelecer junto à Central de Serviços uma priorização para o atendimento de chamados relacionados ao PJe.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Setembro/2020.	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Coordenador da Central de Serviços / SMI Gestor de Risco Setorial
--

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.2. Verificar a Natureza do Chamado (Risco 1)
 - 10.1.23.4.3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial (Risco 2)

Anexo II – 3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2020.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 02/08/2020	Área Funcional: COSIS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(1) Classificar o chamado incorretamente como negocial.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixa (4)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Atualizar continuamente a Base de Conhecimentos reportando as lições aprendidas em atendimentos anteriores.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Data: 02/08/2020	Área Funcional: COSIS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(2) Repasse incompleto para a área de negócios.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Baixa (8)
Resposta a ser implantada:	Revisitar os assentamentos do chamado e as informações constantes na base de conhecimentos antes de enviar e-mail para a área negocial, reportando o problema informado pelo solicitante e pedindo providências.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020.	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Data: 02/08/2020	Área Funcional: COSIS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(3) Não realização do registro na base de conhecimento.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Média (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todas as informações relevantes sejam lançadas ou alteradas na base de conhecimento.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro de 2020.	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Data: 02/08/2020	Área Funcional: COSIS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(4) Não realização do assentamento no sistema de chamados.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Média (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todas os assentamentos relevantes sejam lançados na ferramenta de chamado.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020.	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Data: 02/08/2020	Área Funcional: COSIS	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(5) Demora na solução do problema.	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Alto (8)	Nível do Risco: Alto (48)
Resposta a ser implantada:	Priorizar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados técnicos relativos à problemas do PJe.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Baixa (4)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

<p style="text-align: center;">Chefe do SBDS Gestor de Risco Setorial</p>		
--	--	--

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):

- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.24.4.6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial (**Risco 1**)
 - 10.1.24.4.7. Comunicar Gestor Negocial (**Risco 2**)
 - 10.1.24.4.8. Atualizar Base de Conhecimento (**Risco 3**)
 - 10.1.24.4.9. Registrar Assentamento (**Risco 4**)
 - 10.1.2.4.12. Solucionar o Problema (**Risco 5**)

Anexo II – 4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Data: 02/08/2020	Área Funcional: SEDESC1/TSE	Proprietário do Risco: Chefe do SEDESC1/TSE (COSIS/STIE)
Risco:	(1) Demora no atendimento do chamado.	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Alta (36)
Resposta a ser implantada:	(1) Acompanhar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados abertos junto ao TSE, reiterando-os quando necessários. (2) Em casos de demora excessiva, reportar a situação à COSIS, para tomada de providências junto à CSCOR/TSE.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: A partir de Setembro/2020	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)	Impacto Risco Residual: Baixo (4)	Nível de Risco Residual: Baixo (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

Chefe da SEDESC1/TSE (COSIS/STIE) Gestor de Risco Setorial

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.13. Atender Chamado (Risco 1)

Anexo III - Formulário Perfil de Riscos

1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE
2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE
3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS
4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE

Anexo III – 1. Unidade Solicitante / COSIS/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Unidade Solicitante / COSIS/STIE					Área Funcional: COSIS/STIE			Data: 02/08/2020
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados.	Operacional	(1) Demanda não solicitada através do sistema de chamados. Desconhecimento da necessidade de abertura de chamado, ou por se tratar de um usuário da alta administração.	Falta de padronização no atendimento das demandas, e eventual falha na consulta e registro das lições aprendidas.	Publicar Comunicado da STIC informando aos usuários da Secretaria e Zonas Eleitorais da necessidade de abertura de chamado junto à STIC para atendimento de demandas relacionadas ao PJe.	Nível de Risco Inerente = 6 x 6 = 36 (Alto)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Unidade Solicitante / COSIS/STIE

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.1. Registrar Chamado (**Risco 1**)

Anexo III – 2. Central de Serviços / SMI/COINF/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Coordenador da Central de Serviços / SMI/COINF/STIE					Área Funcional: COINF/STIE			Data: 02/08/2020
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Identificação incorretamente a natureza do chamado.	Operacional	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	O demandante pode ser comunicado incorretamente que o problema seria de natureza negocial.	A área técnica realizará uma revisão da Base de Conhecimentos de modo a deixar mais claro a identificação da natureza da demanda no PJe, se técnica ou negocial.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador da Central de Serviços / SMI/COINF/STIE
(2) Demora na comunicação com o demandante.	Operacional	Sobrecarga de atividades na Central.	O demandante pode buscar outros canais para sanar o seu questionamento.	Estabelecer junto à Central de Serviços uma priorização para o atendimento de chamados relacionados ao PJe.	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador da Central de Serviços / SMI/COINF/STIE

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.2. Verificar a Natureza do Chamado (Risco 1)
 - 10.1.23.4.3. Orientar Solicitante à Procurar Gestor Negocial (Risco 2)

Anexo III – 3. Seção de Banco de Dados e Sistemas – SBDS

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SBDS/COSIS/STIE					Área Funcional: COSIS/STIE		Data: 02/08/2020	
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Classificar o chamado incorretamente como negocial.	Operacional	Base de conhecimento mal alimentada ou incompleta.	Repasse da demanda indevidamente para a área de negócios.	Atualizar continuamente a Base de Conhecimentos reportando as lições aprendidas em atendimentos anteriores.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(2) Repasse incompleto para a área de negócios.	Operacional	Sobrecarga de atividades na unidade.	A área de negócios receberia informações incompletas sobre o problema relatado.	Revisitar os assentamentos do chamado e as informações constantes na base de conhecimentos antes de enviar e-mail para a área negocial, reportando o problema informado pelo solicitante e pedindo providências.	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(3) Não realização do registro na base de conhecimento.	Operacional	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Empobrecimento da base de conhecimento.	Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todas as informações relevantes sejam lançadas ou alteradas na base de conhecimento.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(4) Não realização do assentamento no sistema de chamados.	Operacional	Esquecimento por parte da unidade técnica.	Falta de rastreabilidade das ações executadas ao longo do atendimento do chamado.	Estabelecer uma rotina de revisão do chamado antes seu encerramento, garantindo que todas os assentamentos relevantes sejam lançados na ferramenta de chamado.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS
(5) Demora na solução do problema.	Operacional	Desconhecimento técnico sobre a infraestrutura do PJe	Atraso na solução do problema, com repercussões junto ao demandante.	Priorizar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados técnicos relativos aos problemas do PJe.	Nível de Risco Inerente = 8 x 6 = 48 (Alto)	Nível de Risco Residual = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):

- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.6. Investigar Problema e Verificar se é Negocial (Risco 1)
 - 10.1.23.4.7. Comunicar Gestor Negocial (Risco 2)
 - 10.1.23.4.8. Atualizar Base de Conhecimento (Risco 3)
 - 10.1.23.4.9. Registrar Assentamento (Risco 4)
 - 10.1.23.4.12. Solucionar o Problema (Risco 5)

Anexo III – 4. Tribunal Superior Eleitoral – TSE / COSIS/STIE

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Osmar Fernandes de Oliveira Júnior, Coordenador de Sistemas Corporativos.	Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em 07/04/2021.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SEDESC1/TSE / Coordenadoria de Sistemas/STIE					Área Funcional: COSIS/STIE			Data: 02/08/2020
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
((1) Demora no atendimento do chamado.	Operacional	Sobrecarga de atividades junto à área técnica responsável no TSE.	Impacto nas atividades do demandante em que é necessário utilizar o PJe.	(1) Acompanhar, no âmbito da SBDS, o atendimento dos chamados abertos junto ao TSE, reiterando-os quando necessários. (2) Em casos de demora excessiva, reportar a situação à COSIS, para tomada de providências junto à CSCOR/TSE	Nível de Risco Inerente = 6 x 6 = 36 (Alto)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SEDESC1/TSE / COSIS/STIE

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):
- 10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.23. Implantação de sistemas administrativos e judiciários
 - 10.1.23.4. Atendimento ao PJe - Problemas Técnicos
 - 10.1.23.4.14. Atender Chamado (**Risco 1**)