

Gestão de Riscos

10.1.Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados

Versão 1.0

EPOR

Escritório de Processos
Organizacionais e Riscos
AGE / PRES

Natal, março/2022.

2022 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

laperi Gábor Damasceno Árbocz

Maria Catarina Ferreira – Estagiária

Participantes das unidades envolvidas no processo

COGeSTIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação)

Marcos Flávio Nascimento Maia STIE

Osmar Fernandes de Oliveira Júnior COSIS

Tyronne Dantas de Medeiros COTEL

Carlos Magno do Rozário Câmara COINF

Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara GAPSTIE

Jussara de Gois Borba Melo Diniz GAPSTIE

Daniel César Gurgel Coelho Ponte – SRI/COINF

Controle de Versões

Versão	Data	Responsável	Descrição
0.1	26/08/2021	Daniel César Gurgel Coelho Ponte – SRI/COINF/STIE.	Versão inicial.
0.1	10/03/2022	Daniel César Gurgel Coelho Ponte – SRI/COINF/STIE.	Correções.
1.0	31/04/2022	laperi G. D. Árbocz; Maria Catarina Ferreira / Estagiária – EPOR/AGE/PRES (Revisão, formatação e consolidação).	Ciência do Comitê de Gestão de Riscos em 03/05/2023 (PAE nº 7830/2021).

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 “10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados” da Cadeia de Valor, conforme escopo delimitado na etapa preliminar de Estabelecimento do Contexto.

A execução do processo de gestão de riscos envolveu os responsáveis pelas unidades envolvidas no processo de Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados 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.

Com a metodologia supracitada (<https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/legislacao-compilada/resolucoes-do-tre-rn/resolucoes-por-ano/2017/tre-rn-resolucao-n-o-17-de-19-de-dezembro-de-2017>) foi descrito o processo de "Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados" (Portaria GP n.º 183, de 06 de setembro de 2019 (<https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/legislacao-compilada/portarias-gp/portarias-gp-por-ano/2019/tre-rn-portaria-gp-n-o-183-de-06-de-setembro-de-2019>), cuja finalidade é planejar, monitorar e controlar os serviços e a rede de comunicação de dados do Tribunal, objetivando a disponibilização da infraestrutura necessária ao funcionamento adequado da comunicação de dados entre os diversos prédios da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte. A principal unidade responsável do processo, a SRI (Seção de Redes e Infraestrutura), elaborou o documento original que foi submetido à validação pelo CGeTIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação) e, posteriormente, à EPOR (Escritório de Processos Organizacionais).

O objetivo desse trabalho é fornecer informações sobre o processo, riscos e oportunidades, para auxiliar a tomada de decisões gerenciais, em busca do cumprimento da missão institucional e objetivos do TRE-RN.

Sumário

Apresentação	3
Declaração de Apetite a Risco: “10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados”	5
Estabelecimento do Contexto	7
Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos	11
Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos	13
Anexo III - Formulário Perfil de Riscos	16

Declaração de Appetite a Risco: “10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados”.

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)

10.1 Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados

10.1.6.1. VERIFICAR a situação do circuito

10.1.6.2. VERIFICAR chamado aberto na fornecedora

10.1.6.3. MONITORAR a resolução

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 dois atores do "Processo: 10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados", restaram identificados, avaliados e tratados 5 (cinco) riscos, vinculados às 9 (nove) atividades do referido processo. Todos os riscos identificados foram classificados como "Risco Operacional", a exceção de um que também recebeu as classes "Risco de Imagem".

Conforme descrito no “Anexo II – Formulário Padrão de Tratamento de Riscos”, a tabela a seguir mostra o nível dos riscos residuais, após o tratamento, do processo de Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados:

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

RISCO	Nível de Risco Residual (IxP)	Ator do Processo
1. Circuito sem comunicação	32	SRI
2. Circuito operando fora da normalidade	8	SRI
3. Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente	4	SRI
4. Demora para correção de incidente	8	SRI
5. Monitoramento inadequado ou ineficiente	4	SRI



Risco Baixo



Risco
Médio

Observando-se os riscos residuais, a maioria ficou classificada como risco baixo e somente um como médio. O risco “(1) Circuito sem comunicação”, embora após o tratamento do erro tem uma probabilidade baixa (4), continua possuir um impacto alto (8) na ocorrência da falha. Como o objetivo do processo em si é garantir a disponibilização da infraestrutura necessária ao funcionamento adequado da comunicação, esse é o risco de maior importância no tratamento.

Segue abaixo a análise dos atores do processo, riscos identificados e residuais:

Ator do Processo	Quantidade de Atividades	Quantidade de Riscos Identificados	Nível de Risco Residual das Atividades (Média)
SRI	9	5	11,2
Total Geral / Média Geral	9	5	11,2

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, aquelas relativas às atividades do presente processo em termos da média do conjunto das atividades (11,2 pontos), portanto, no nível baixo.

Assim, 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.

Apetite a Risco	
Processo	Nível de Risco
10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados	Baixo (11,2 pontos)
Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 03/05/2023.	

Estabelecimento do Contexto

Responsável: Daniel César Gurgel Coelho Ponte, SRI/COINF/STIE.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data da ciência do CGR (03/05/2023).	Versão: 1.0
---	---	-------------

- Processo Organizacional: **10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados.**

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)

10.1 Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados

10.1.6.1. VERIFICAR a situação do circuito

10.1.6.2. VERIFICAR chamado aberto na fornecedora

10.1.6.3. MONITORAR a resolução

1. Objetivos do processo

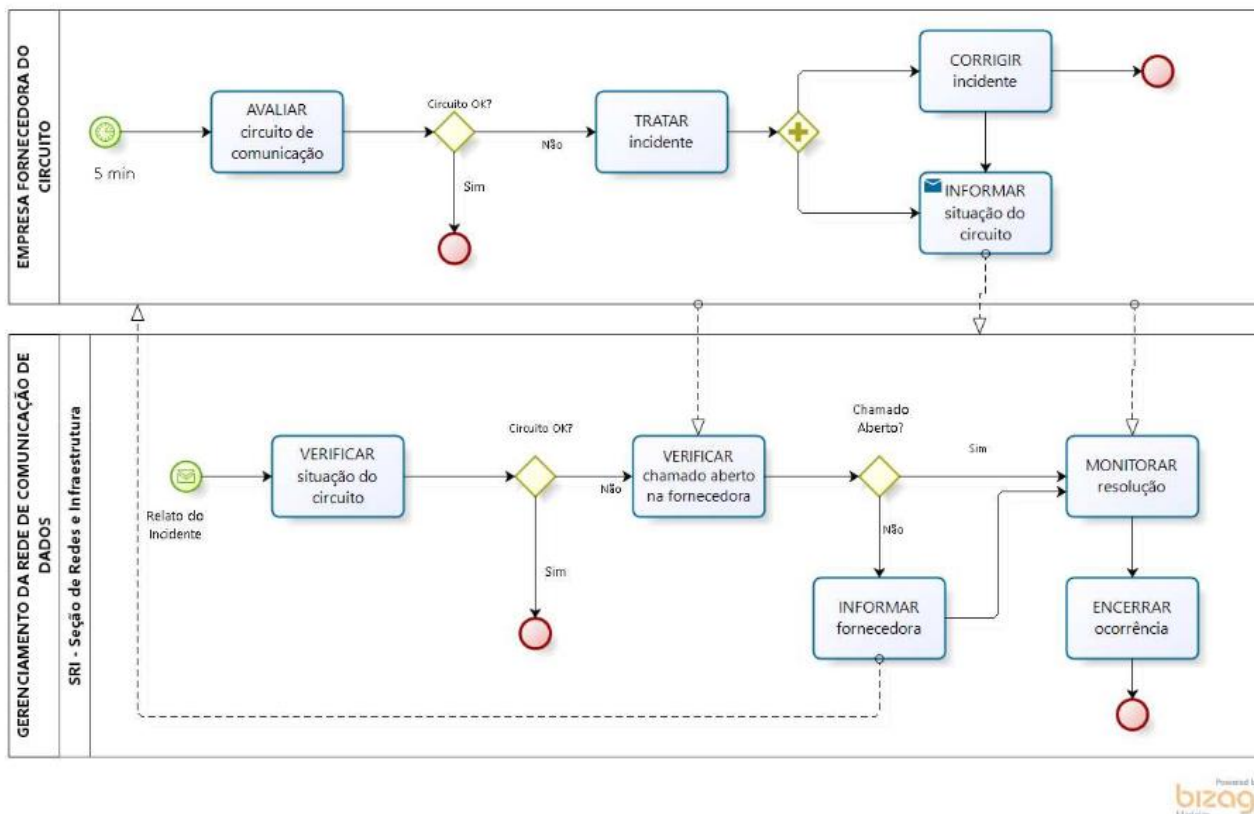
- Relato conciso dos objetivos do processo e dos fatores críticos de sucesso para o alcance destes, bem como uma análise dos fatores dos ambientes interno e externo, mediante uma análise SWOT.

O Processo “10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados” tem por finalidade planejar, monitorar e controlar os serviços e a rede de comunicação de dados do Tribunal, objetivando a disponibilização da infraestrutura necessária ao funcionamento adequado da comunicação de dados entre os diversos prédios da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

Conforme a modelagem do processo, 3 subprocessos podem ser definidos:

- VERIFICAR a situação do circuito: ao ser relatado um incidente de comunicação, é iniciado o processo de análise para identificar se o motivo do incidente é relacionado ao circuito de comunicação;
- VERIFICAR chamado aberto na fornecedora: consiste em acompanhar junto à fornecedora a abertura e execução do chamado, que deve ser realizada de forma proativa pela contratada e caso o mesmo não esteja aberto, informar à mesma;
- MONITORAR a resolução: consiste em efetivar testes afim de garantir que o chamado foi solucionado com êxito e encerrar a ocorrência.

A ilustração a seguir mostra a modelagem do processo. Como responsável pela execução do processo a Seção de Redes e Infraestrutura (SRI) e como solicitante temos todas as unidades/setores/usuários do Tribunal que possam relatar um incidente de comunicação com alguma das unidades remotas.



O fator crítico para o sucesso da execução do processo de Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados é a correta definição dos requisitos mínimos na ocasião da contratação de uma empresa para prestação do serviço, bem como o acompanhamento da execução do contrato de forma a exigir a qualidade contratada.

ANÁLISE DO CONTEXTO	
Quadro Resumo	
Processo: 10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados	
Objetivos e Metas:	
<ul style="list-style-type: none"> Garantir a disponibilização da infraestrutura necessária ao funcionamento adequado da comunicação de dados entre os diversos prédios da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte. Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN 2016-2020 (IA21, IA38, IA39 e IA41). 	
Legislação e normas associadas:	
<ul style="list-style-type: none"> Resolução CNJ Nº 182/2013; TRE-RN Portaria GP n.º 174, de 06 de setembro de 2019; e TRE/RN Portaria GP n.º 111, de 25 de maio de 2016. 	
Sistemas utilizados:	
<ul style="list-style-type: none"> Atendimento STIC – GLPI; Zabbix; 	
Partes interessadas:	
<ul style="list-style-type: none"> Internas: SRI e demais unidades do TRE-RN; Externas: Fornecedores de serviços contratados. 	

A seguir foi realizada a análise das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças ao Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados. Deve-se considerar que o próprio processo foi criado para minimizar e/ou evitar o risco de falta de comunicação entre as unidades. Desta forma, considera-se:

- Fator/agente interno para o processo: o próprio TRE-RN; e
- Fatores externos, que podem ocasionar alterações no processo: (a) fornecedores de serviços e (b) acidentes que envolvam o meio físico utilizado.

Para a análise, foi utilizada a matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) ou FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças).

FATORES INTERNOS

FORÇAS

Critérios de contratação exigentes

FRAQUEZAS

Dependência de um único fornecedor

FATORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

AMEAÇAS

Acidentes que possam comprometer o meio físico (postes, fibras óticas, cabos, etc.)

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.

O processo de Elaboração e Gestão do Plano de Contratações de TIC na Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte está ramificado num conjunto que vai desde a “Consolidação das demandas”, aí incluído o “Planejamento da Contratação”, a “Gestão de contratos administrativos”, processos que se ramificam até o nível das atividades nas unidades responsáveis, conforme detalhamento a seguir demonstrado:

MATRIZ RACI		
Processo Organizacional: 10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados		
Responsável: Daniel César Gurgel Coelho Ponte, Seção de Redes e Infraestrutura (SRI/COINF/STIC).		Data: 26/08/2021.
Papel	Fornecedora do Circuito	SRI
Responsabilidade		
1. VERIFICAR situação do circuito		R / A
2. VERIFICAR chamado aberto na fornecedora		R / A
3. INFORMAR fornecedora	I	R / A
4. MONITORAR resolução		R / A
5. ENCERRAR ocorrência		R / A
6. AVALIAR circuito de comunicação	R / A	
7. TRATAR incidente	R / A	
8. CORRIGIR incidente	R / A	
9. INFORMAR situação do circuito	R / A	I
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 Demandante- SRI

Anexo I – Unidade Demandante- SRI

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte															
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Responsável: Chefe da SRI/COINF/STIC, Daniel César Gurgel Coelho Ponte.							Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 03/05/2023.				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.			Versão: 1.0	
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 10/06/2021			Unidade: SRI					Gestor de Riscos: Chefe da SRI/COINF/STIC							
Risco	Causa(s)	Classe(s) ¹	Avaliação Riscos Inerentes			Categoria de Priorização	Consequência(s)	Tratamento	Avaliação Riscos residuais			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Impacto ²	Probabilidade ³	Nível de Risco (IxP) ⁴				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Circuito sem comunicação	(1) falta de energia elétrica (2) defeito em equipamento (3) falha técnica no meio físico ou lógico	Operacional e Imagem	Muito alto (10)	Baixa (4)	40	Alto	(1) Indisponibilidade dos serviços prestados pela Unidade afetada	Mitigar o risco	Alto (8)	Baixa (4)	32	Alta	Não	COINF/STIE	Chefe da SRI/COINF/STIE
(2) Circuito operando fora da normalidade	1) não atendimento das especificações previstas em contrato (2) defeito em equipamento (3) falha técnica no meio físico ou lógico	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	(1) Lentidão dos serviços prestados pela Unidade remota	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	COINF/STIE	Chefe da SRI/COINF/STIE
(3) Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente	(1) indisponibilidade de pessoal (2) unidade sem contato telefônico	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	(1) Atraso na resolução de falhas	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Sim	COINF/STIE	Chefe da SRI/COINF/STIE

1

Utilizar parâmetros constantes da tabela 4 (p. 22).

2

Utilizar parâmetros constantes da tabela 3 (p. 21).

3

Utilizar parâmetros constantes da tabela 2 (p. 20).

4

Nível de Risco (NR): $NR \leq 8$ = baixo; $NR \leq 24$ = médio; $24 < NR \leq 48$ = alto; $NR \geq 60$ = extremo (v. Tabela 1 – Matriz de Riscos).

(4) Demora para correção de incidente	(1) atraso na identificação de falhas (2) atraso na resolução da falha (3) complexidade da falha	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Indisponibilidade ou lentidão dos serviços prestados por todas as Unidades remotas	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	COINF/STIE	Chefe da SRI/COINF/STIE
(5) Monitoramento inadequado ou ineficiente	(1) falta de recursos humanos (2) falha no sistema de monitoramento	Operacional	Médio (6)	Muito Baixa (2)	12	Médio	(1) Atraso na resolução de falhas	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Sim	COINF/STIE	Chefe da SRI/COINF/STIE

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):
- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados
 - 10.1.6.1. Circuito sem comunicação (Risco 1);
 - 10.1.6.2. Circuito operando fora da normalidade (Risco 2);
 - 10.1.6.3. Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente (Risco 3);
 - 10.1.6.4. Demora para correção de incidente (Risco 4);
 - 10.1.6.5. Monitoramento inadequado ou ineficiente (Risco 5).

Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

1. Unidade Demandante- SRI

Anexo II – Unidade Demandante- SRI

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Responsável: Chefe da SRI/COINF/STIC, Daniel César Gurgel Coelho Ponte	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da ciência do Comitê Gestor de Riscos, em 03/05/2023.	Versão: 1.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 10/06/2021	Área Funcional: COINF	Proprietário do Risco: Chefe da SRI/COINF/STIC
Risco: Operacional	(1) Circuito sem comunicação	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Alto (10)	Nível do Risco: Alto (40)
Resposta a ser implantada:	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos; (2) Contratar empresas com know-how suficiente; e (3) Monitoramento do circuito.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (1), (2) e (3) já estão implantadas	
Planos de Contingência Recomendados:	Contratação de um segundo circuito de comunicação.	
Probabilidade Risco Residual: Baixa (4)	Impacto Risco Residual: Alto (8)	Nível de Risco Residual: Baixo (32)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Chefe da SRI/COINF/STIC Gestor de Risco Setorial		

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 10/06/2021	Área Funcional: COINF	Proprietário do Risco: Chefe da SRI/COINF/STIC
Risco: Operacional	(1) Circuito operando fora da normalidade	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos; (2) Contratar empresas com know-how suficiente; e (3) Monitoramento do circuito.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (1), (2) e (3) já estão implantadas	
Planos de Contingência Recomendados:	Contratação de um segundo circuito de comunicação	
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 SRI/COINF/STIC Gestor de Risco Setorial		

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 10/06/2021	Área Funcional: COINF	Proprietário do Risco: Chefe da SRI/COINF/STIC
Risco: Operacional	(3) Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Alto (36)
Resposta a ser implantada:	(1) Fornecer lista de telefones celulares atualizadas à empresa contratada	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Já está implantada	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência	
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixo(2)	Impacto Risco Residual: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Chefe da SRI/COINF/STIC Gestor de Risco Setorial		

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 10/06/2021	Área Funcional: COINF	Proprietário do Risco: Chefe da SRI/COINF/STIC
Risco: Operacional	(4) Demora para correção de incidente	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Médio (24)
Resposta a ser implantada:	1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos; (2) Contratar empresas com know-how suficiente; e (3) Monitorar o circuito.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Já está implantado.	
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 SRI/COINF/STIC Gestor de Risco Setorial		

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 10/06/2021	Área Funcional: COINF	Proprietário do Risco: Chefe da SRI/COINF/STIC
Risco: Operacional	(5) Monitoramento inadequado ou ineficiente	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Baixo (12)
Resposta a ser implantada:	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos; (2) Contratar empresas com know-how suficiente; (3) Monitorar o circuito; e (4) Abrir chamado proativamente com a operadora quando os circuitos estiverem abaixo do nível mínimo contratado.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Já está implantado	
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.	
Chefe da SRI/COINF/STIC Gestor de Risco Setorial		

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):
- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados
 - 10.1.6.1. Circuito sem comunicação (Risco 1);
 - 10.1.6.2. Circuito operando fora da normalidade (Risco 2);
 - 10.1.6.3. Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente (Risco 3);
 - 10.1.6.4. Demora para correção de incidente (Risco 4);
 - 10.1.6.5. Monitoramento inadequado ou ineficiente (Risco 5).

Anexo III - Formulário Perfil de Riscos

1. Unidade Demandante- SRI

Anexo III – 1. Unidade Demandante- SRI

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Formulário Perfil de Riscos

Responsável: Chefe da SRI/COINF/STIC, Daniel César Gurgel Coelho Ponte

Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 03/05/2023.

Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.

Versão: 1.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: COINF/STIC				Área Funcional: SRI				Data: 10/06/2021
Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Riscos (IxP) ¹		Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco
(1) Circuito sem comunicação	Operacional	(1) falta de energia elétrica (2) defeito em equipamento (3) falha técnica no meio físico ou lógico	(1) Indisponibilidade dos serviços prestados pela Unidade afetada	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos (2) Contratar empresas com know-how suficiente (3) Monitoramento do circuito.	Nível de Risco Inerente = 10 x 4 = 40 (Alto)	Nível de Risco Residual = 8 x 4 = 32 (Alto)	Mitigar o risco	Chefe da SRI/COINF/STIC
(2) Circuito operando fora da normalidade	Operacional	(1) não atendimento das especificações previstas em contrato (2) defeito em equipamento (2) falha técnica no meio físico ou lógico	(1) Lentidão dos serviços prestados pela Unidade remota.	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos (2) Contratar empresas com know-how suficiente (3) Monitoramento do circuito	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SRI/COINF/STIC
(3) Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente.	Operacional	(1) indisponibilidade de pessoal (2) unidade sem contato telefônico	(1) Atraso na resolução de falhas	(1) Fornecer lista de telefones celulares atualizadas à empresa contratada	Nível de Risco Inerente = 6 x 6 = 36 (Alto)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SRI/COINF/STIC
(4) Demora para correção de incidente	Operacional	(1) atraso na identificação de falhas (3) atraso na resolução da falha (3) complexidade na resolução da falha	(1) Indisponibilidade ou lentidão dos serviços prestados por todas as Unidades remotas	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos (2) Contratar empresas com know-how suficiente (3) Monitorar o circuito	Nível de Risco Inerente = 6 x 4 = 24 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SRI/COINF/STIC

(5) Monitoramento inadequado ou ineficiente	Operacional	(1) falta de recursos humanos (2) falha no sistema de monitoramento	(1) Atraso na resolução de falhas	(1) Exigir níveis mínimos de serviço agressivos (2) Contratar empresas com know-how suficiente (3) Monitorar o circuito (4) Abrir chamado proativamente com a operadora quando os circuitos estiverem abaixo do nível mínimo contratado	Nível de Risco Inerente = 6 x 2 = 12 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SRI/COINF/STIC
--	-------------	--	-----------------------------------	--	---	--	-----------------	-------------------------

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

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)

10.1. Processo: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.6. Gerenciamento da Rede de Comunicação de Dados

10.1.6.1. Circuito sem comunicação (Risco 1);

10.1.6.2. Circuito operando fora da normalidade (Risco 2);

10.1.6.3. Falta de comunicação entre localidades para tratar incidente (Risco 3);

10.1.6.4. Demora para correção de incidente (Risco 4);

10.1.6.5. Monitoramento inadequado ou ineficiente (Risco 5).

1 Expressar o Nível de Risco (NR) como resultado do Impacto (Tabela 2 , p. 20) vezes a Probabilidade (Tabela 3, p. 20, Manual do Processo de Gestão de Riscos).

