



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
COGESTIC - COMITE GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO
ATA DE REUNIÃO Nº 5 / 2023

1. Identificação da Reunião

Data	Responsável
09/03/2023	MARCOS FLAVIO NASCIMENTO MAIA

2. Objetivo

1º Reunião Ordinária do COGESTIC - Março 2023

3. Itens da pauta

Seq	Descrição
1	COINF - Análise de Riscos - Gerenciamento da Central de Serviços de TIC
2	COINF/COSIS - Minuta da norma Implantação e Gestão de Sistemas com foco na Segurança da Informação
3	Normas de Segurança - Gestão de Identidades e Controle de Acesso Físico e Lógico
4	Normas de Segurança - Gestão de Ativos
5	Gestão de Processos da SSI/COINF
6	COINF - Proposta PTS
7	PAE 1823/2023 - Plano de Gestão Biênio 2022-2024
8	Mapeamento das competências - prazo: 15.03.2023
9	Agendar retomada PTE para medição do 1º Trimestre
10	Alteração de salas de COJE - verificar andamento com a COELE
11	Projeto de digitalização de fichas financeiras

4. Participações

Nome	Setor de atuação	Assinatura
MARCOS FLAVIO NASCIMENTO MAIA	STIE	
MARIA TERESA FARACHE PORTO	COELE	
OSMAR FERNANDES DE OLIVEIRA JUNIOR	COSIS	
CARLOS MAGNO DO ROZARIO CAMARA	COINF	
ANA KARLA TOMAZ COSTA	GAPSTIE	
THOMPSON DE OLIVEIRA SOUZA	GAPSTIE	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

5. Itens de discussão

Seq	Descrição	Data	Responsáveis
1	COINF - Análise de Riscos - Gerenciamento da Central de Serviços de TIC -Carlos Magno apresentou os ajustes realizados na análise de riscos do processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, que foi aprovado pelos presentes, conforme anexo I.	09/03/2023	CARLOS MAGNO
2	COINF/COSIS - Minuta da norma de Implantação e Gestão de Sistemas com foco na Segurança da Informação: -Foi reagendada a apresentação para o 2º COGESTIC de março, previsto para 21.03.2022, considerando que a SBDS/COSIS precisa de mais tempo para analisar da minuta da norma.	09/03/2023	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO
3	COINF - Normas de Segurança - minutias -Foi reagendada a apresentação para o próximo COGESTIC, previsto para 21.03.2023, considerando que a COINF e suas unidades precisam de mais tempo para concluir a revisão dos processos abaixo: 1.Gestão de Identidade e Controle de Acesso Lógico - SRI2.Gestão de Ativos de TIC - COINF3.Gerenciamento de backup e restauração de dados no âmbito da rede corporativa de dados - SRI4.Gestão de Riscos de Segurança da Informação de TIC - SSI	09/03/2023	CARLOS MAGNO
4	Plano de Gestão - biênio 2023-2024 - PAE 1823/2023 -Marcos apresentou o plano para os coordenadores. <ul style="list-style-type: none">Em relação ao PAE 1823/2023, foi registrado o repasse das informações e que a STIE irá aguardar o novo direcionamento da AGE.	09/03/2023	MARCOS FLAVIO, OSMAR FERNANDES, MARIA TERESA, CARLOS MAGNO
5	Mapeamento das competências - prazo: 15.03.2022 -Marcos repassou para os coordenadores sobre o 4º Ciclo de Avaliação de Desempenho, conforme orientações enviadas pela SEGEAD/CODES/SGP. -Também, foi agendada reunião para analisar as competências do gabinete e do Secretário para dia 14.03.2023.	09/03/2023	MARCOS FLAVIO
6	Agendar retomada do PTE - medição do 1º trimestre -Marcos agendou reunião para dia 15.03.2023.	09/03/2023	MARCOS FLAVIO
7	Pendência do COGESTIC - Reforma do COJE -Teresa Farache (COELE) está acompanhando as adaptações e, à medida que tiver novas informações, irá repassar para o gabinete.	09/03/2023	MARIA TERESA
8	Osmar levantou encaminhamentos para o projeto de digitalização de fichas financeiras, considerando: 1.em relação a adaptação do Sistema Arquivo, é viável.2.equipamento, seria necessário análise da viabilidade da COINF.3.em relação a pessoal, a SGP precisa analisar.	09/03/2023	OSMAR FERNANDES
9	Proposta PTS: -Ficou deliberado que Jussara e Thompson irão propor a 1º versão do PTS.	09/03/2023	MARCOS FLAVIO, OSMAR FERNANDES, MARIA TERESA, CARLOS MAGNO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

6. Pendências

Seq	Descrição	Data limite	Responsáveis
1	- A COSIS, juntamente com suas unidades, irá validar a minuta da norma Implantação e Gestão de Sistemas com foco na Segurança da Informação até 17.03.2023.	17/03/2023	OSMAR FERNANDES
2	-Apresentar a 1ª versão da Proposta PTS em 21.03.2023.	21/03/2023	THOMPSON DE OLIVEIRA

7. Ausências e substituições

Nenhum participante ausente registrado

8. Observações

Sem observações.

9. Fechamento da ata

Data	Secretaria ou Secretário
09/03/2023	ANA KARLA TOMAZ COSTA
09/03/2023	THOMPSON DE OLIVEIRA SOUZA



Gestão de Riscos

Processo: Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

Versão 1.0



Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Presidente do TRE-RN

Desembargador Cornélio Alves de Azevedo Neto

Diretora-Geral da Secretaria

Ana Esmera Pimentel da Fonseca

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

Maria Ruth Bezerra Maia de Holland

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

Osmar Fernandes de Oliveira Júnior - COSIS

Maria Teresa Farache Porto - COELE

Carlos Magno do Rozário Câmara - COINF

Dina Márcia Vasconcelos Maranhão da Câmara - GAPSTIE

Carlos André de Azevedo Moura - SMI/COINF

Controle de Versões

Versão	Data	Responsável	Descrição
1.0	27/02/2023	Carlos André de Azevedo Moura – SMI/COINF/STIE	Versão inicial

Apresentação

O presente documento descreve o trabalho de aplicação do Processo de Gestão de Riscos do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, aprovado pela Resolução Nº 17/2017 (DJe, 29/12/2017), ao processo “Gerenciamento da Central de Serviços” da Cadeia de Valor, conforme escopo delimitado na etapa preliminar de Estabelecimento do Contexto.

A execução do processo de gestão de riscos aqui descrito envolveu os responsáveis pelas unidades relacionadas com o processo de Gerenciamento da Central de Serviços e abrangeu a aplicação de todas as etapas previstas no manual do processo, que consistem em: Identificação de riscos, Análise de riscos, Avaliação de riscos e Tratamento de riscos.

O Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC foi instituído através da Portaria GP nº 200/2019, de 13 de setembro de 2019, (<https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/legislacao-compilada/portarias-gp/portarias-gp-por-ano/2019/tre-rn-portaria-no-200-de-13-de-setembro-de-2019>), que consiste em planejar e controlar o funcionamento de unidade funcional formada por um número dedicado de recursos responsáveis por lidar com atividades variadas de TI, normalmente feitas via telefone, interface web ou por meio de ferramentas de monitoração, onde o objetivo principal consiste em fornecer um ponto único de contato entre os usuários e os serviços de TI oferecidos.

A Central de Serviços de TIC possui como objetivo solucionar incidentes e atender requisições relativas aos serviços oferecidos no Catálogo de Serviços de TIC, sendo a SMI (Seção de Microinformática) a unidade responsável pela sua administração e fiscalização.

O presente trabalho objetiva fornecer informações sobre o processo, considerando seus riscos e oportunidades, de modo a auxiliar a tomada de decisões gerenciais, buscando o cumprimento da missão institucional e dos objetivos do TRE-RN.

Sumário

Apresentação.....	3
Declaração de Apetite a Risco: “Gerenciamento da Central de Serviços de TIC”	5
Estabelecimento do Contexto.....	7
Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos.....	12
Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos.....	15
Anexo III - Formulário Perfil de Riscos.....	18

Declaração de Apetite a Risco: “Gerenciamento da Central de Serviços de TIC”

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

Macroprocesso de Suporte

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

10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.X. Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

DETECTOR SOLICITAÇÃO

REGISTRAR CHAMADO

CLASSIFICAR CHAMADO

Após ser aplicado o 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", no "Processo: Gerenciamento da Central de Serviços de TIC", restaram identificados, avaliados e tratados 6 (seis) riscos, vinculados às atividades do referido processo. Todos os riscos identificados foram classificados como "Risco Operacional".

Conforme descrito no “Anexo II – Formulário Padrão de Tratamento de Riscos”, a tabela abaixo descreve os riscos residuais, após o tratamento, do processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC:

RISCO	Nível de Risco Residual (IxP)	Autor do Processo
1. Não solicitação da demanda pelo usuário	8	SMI
2. Central não receber a demanda do usuário	16	SMI
3. Não registro adequado do chamado pelo usuário	8	SMI
4. Não registro adequado do chamado pela Central	12	SMI
5. Central não identificar a atividade no Catálogo de Serviços	12	SMI
6. Definição ou ajuste incorreto na classificação do chamado	12	SMI

Segue abaixo tabela com o ator do processo e com os riscos identificados e residuais:

Autor do Processo	Quantidade de Atividades	Quantidade de Riscos Identificados	Nível de Risco Residual das Atividades (Média)
SMI	6	6	11,33
Total Geral / Média Geral			11,33

Diante do que foi exposto, e considerando o item 11 do Manual do Processo de Gestão de Riscos sobre o Apetite a Risco, o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte 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 (11,33 pontos), portanto, no nível médio.

Apetite a Risco	
Processo	Nível de Risco
10.1.6. Gerenciamento da Central de Serviços de TIC	Médio (11,33 pontos)
Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 27/02/2023.	

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

Estabelecimento do Contexto

Responsável: Carlos André de Azevedo Moura, SMI/COINF/STIE.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação (27/02/2023).	Versão: 1.0
---	---	-------------

- Processo Organizacional: ***Gerenciamento da Central de Serviços de TIC***

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

Macroprocesso de Suporte

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

 10.1. Gerenciamento de Serviços de TIC

 10.1.X. Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

 10.1.X.1. DETECTAR SOLICITAÇÃO

 10.1.X.2. REGISTRAR CHAMADO

 10.1.X.3. CLASSIFICAR CHAMADO

1. Objetivos do processo

O Processo “Gerenciamento da Central de Serviços de TIC” tem por objetivo planejar, monitorar e controlar as atividades da Central de Serviços de TIC, objetivando que a Central de Serviços possa executar suas atividades de suporte de TI ao usuário com qualidade, eficiência e rapidez, de forma que os incidentes e requisições de serviços de TI sejam todos tratados e solucionados, garantindo a satisfação do usuário, bem como que a Instituição possa alcançar seus objetivos estratégicos.

A Central de Serviços de TIC consiste em uma unidade funcional composta por um número de profissionais dedicados e que possui como responsabilidade tratar uma variedade de atividades de serviço, através de ferramenta própria, tendo como função principal processar todas as solicitações (incidentes e requisições de serviço) e, caso necessário, escalar para as outras equipes de serviços (gerenciamento de problemas, de mudanças e de configuração e ativos de TIC).

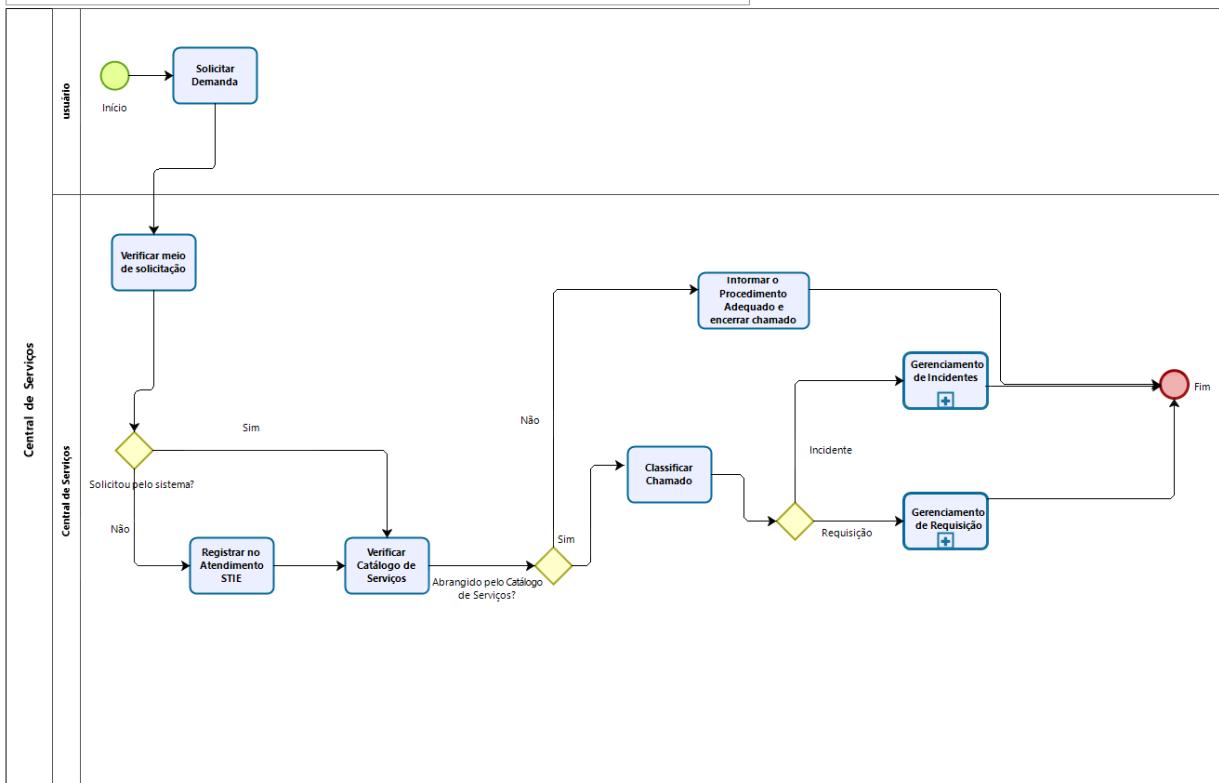
Conforme a modelagem do processo, 3 subprocessos podem ser definidos:

- DETECTAR solicitação: consiste em receber a solicitação do usuário (necessidades, dúvidas, dificuldades ou reclamações relacionadas aos serviços de TIC ou ao progresso de suas solicitações) através, preferencialmente, de ferramenta própria de gerenciamento de chamados, ou por telefone.
- REGISTRAR chamado: consiste em registrar a solicitação do usuário de TIC (chamado) de forma clara e objetiva, para posterior consulta (Base de Conhecimento), com todos os dados e informações possíveis.
- CLASSIFICAR chamado: consiste em identificar se a solicitação é INCIDENTE ou REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Nesse contexto, esclarece-se que INCIDENTE consiste na interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI, ou falha em um item de configuração que ainda não impactou o serviço de TI. Já REQUISIÇÃO DE SERVIÇO consiste em pedido de informação, orientação ou mudança padrão.

A ilustração a seguir mostra a modelagem do processo.

Seção de Microinformática - SMI



Powered by
bizagi
Modeler

O fator crítico para o sucesso da execução do processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC é a adequada definição dos requisitos mínimos no momento da contratação de uma empresa para a prestação do serviço, bem como o acompanhamento da execução do contrato de forma a exigir a qualidade que foi contratada.

ANÁLISE DO CONTEXTO	
Quadro Resumo	
Processo: Gerenciamento da Central de Serviços de TIC	
Objetivos e Metas:	<ul style="list-style-type: none"> Realização de atividades com vistas à solução de incidentes e ao atendimento de requisições relativas aos serviços oferecidos no Catálogo de Serviços de TIC. Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN
Legislação e normas associadas:	<ul style="list-style-type: none"> TRE-RN Portaria GP n.º 200, de 13 de setembro de 2019; e TRE-RN Portaria GP n.º 201, de 13 de setembro de 2019.
Sistemas utilizados:	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento STIE – GLPI; VNC; OCS.
Partes interessadas:	<ul style="list-style-type: none"> Internas: SMI e demais unidades do TRE-RN; Externas: Empresa contratada para atuar na Central de Serviços de TI

A seguir, tem-se a análise das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças ao Gerenciamento da Central de Serviços de TIC. Neste sentido, 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).

Matriz SWOT – Processo: 10.1.X. Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

FATORES INTERNOS

FORÇAS
Critérios de contratação exigentes.
Disponibilização de uma estrutura adequada, com espaço, equipamentos e sistemas necessários para a atuação da Central de Serviços de TIC.
Ferramenta de Gerenciamento de Serviço – GLPI.

FRAQUEZAS

Técnicos terceirizados em pequena quantidade.
Muitos incidentes e requisições.

FATORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES
Padronização no atendimento de chamados de TI, seguindo as melhores práticas de mercado.
Possibilidade de contar com técnicos de diferentes áreas, na medida em que novas demandas surjam na Instituição.

AMEAÇAS

Empresa terceirizada que atua na Central de Serviços não conseguir cumprir os requisitos exigidos pelo TRE.
Contingenciamento orçamentário.

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.

MATRIZ RACI			
Processo Organizacional: 10.1.X. Gerenciamento da Central de Serviços de TIC			
Responsável: Carlos André de Azevedo Moura, Seção de Microinformática (SMI/COINF/STIE).			Data: 27/02/2023.
Papel			
Responsabilidade	Empresa contratada para operar a Central de Serviços de TIC		SMI
Subprocesso: Gerenciamento da Central de Serviços de TIC			
1. DETECTAR solicitação	R	A	
2. REGISTRAR chamado	R	A	
3. CLASSIFICAR chamado	R	A	
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 agrupa 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 aqui 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 – Identificação e Avaliação de Riscos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Formulário de Identificação e Avaliação de Riscos

Responsável:
Chefe da SMI/COINF/STIC, Carlos André de Azevedo Moura

Aprovação:
Comitê Gestor de Riscos, em 27/02/2023.

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

Versão:
1.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

Data: 27/02/2023

Risco	Causa(s)	Classe(s)	Unidade: SMI			Categoria de Priorização	Consequência(s)	Tratamento	Gestor de Riscos: SMI			Categoria de Priorização	Plano de Contingência	Área Funcional Responsável	Proprietário do Risco
			Avaliação Riscos Inerentes						Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
(1) Não solicitação da demanda pelo usuário	(1) Desconhecimento do usuário sobre a forma principal de abertura de chamados; (2) Indisponibilidade da ferramenta de abertura de chamados; (3) Desconhecimento do usuário sobre a forma secundária de registro de sua solicitação; (4) Indisponibilidade da forma secundária do registro da solicitação.	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	(1) Desconhecimento da Central de Serviços sobre a dificuldade ou necessidade do usuário; (2) Não tratamento da dificuldade ou necessidade do usuário; (3) Falta de solução para a dificuldade ou necessidade do usuário.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SMI	Chefe da SMI/COINF/STIE
(2) Falta de tratamento da demanda do usuário pela Central	(1) Indisponibilidade da ferramenta de abertura de chamados; (2) Indisponibilidade da forma secundária do registro da demanda do usuário; (3) Alto volume de chamados represados.	Operacional	Alto (8)	Baixa (4)	32	Alto	1) Desconhecimento da Central de Serviços sobre a demanda do usuário; (2) Não tratamento da demanda do usuário; (3) Impossibilidade de solucionar a demanda tempestivamente.	Mitigar o risco	Alto (8)	Muito Baixa (2)	16	Médio	Não	SMI	Chefe da SMI/COINF/STIE
(3) Registro inadequado do chamado pelo usuário	(1) Registro da solicitação do usuário sem clareza e objetividade; (2) Registro da solicitação do usuário sem seguir padrões definidos para sua correta identificação.	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	(1) Dificuldade da Central em compreender o chamado; (2) Dificuldade da Central em atender à necessidade ou dificuldade do usuário.	Mitigar o risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SMI	Chefe da SMI/COINF/STIE
(4) Registro inadequado	(1) Falta de compreensão do técnico	Operacional	Médio	Baixo	24	Médio	(1) Dificuldade em	Mitigar o	Médio	Muito Baixa	12	Médio	Não	SMI	Chefe da

4444444444 Nível de Risco (NR): NR ≤ 8 = baixo; NR ≤ 24 = médio; 24 < NR ≤ 48 = alto; NR ≥ 60 = extremo (v. Tabela 1 – Matriz de Riscos).

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Formulário de Identificação e Avaliação de Riscos

Responsável:
Chefe da SMI/COINF/STIC, Carlos André de Azevedo Moura

Aprovação:
Comitê Gestor de Riscos, em 27/02/2023.

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

Versão:
1.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos

Data: 27/02/2023

Unidade: SMI

Gestor de Riscos: SMI

Risco	Causa(s)	Classe(s)	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	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				Impacto	Probabilidade	Nível de Risco (IxP)				
do chamado pela Central	da Central sobre a demanda do usuário; (2) Registro da demanda do usuário sem seguir padrões para sua correta identificação.		(6)	(4)			atender à necessidade ou dificuldade do usuário.	risco	(6)	(2)					SMI/COINF/STIE
(5) Central não identificar a atividade no Catálogo de Serviços	(1) Catálogo de Serviços mal alimentado.	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Dificuldade em identificar o procedimento adequado para atender à demanda do usuário; (2) Central encerrar indevidamente o chamado, acreditando não ser demanda de sua responsabilidade.	Mitigar o risco	Médio (6)	Muito Baixa (2)	12	Médio	Não	SMI	Chefe da SMI/COINF/STIE
(6) Classificação inadequada do chamado	(1) Desconhecimento sobre a distinção de cada categoria; (2) Ausência de documentação de categorias; (3) Desconhecimento sobre os tipos de serviços existentes no Catálogo de Serviços; (4) Desconhecimento sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware/software); (5) Falta de atenção do operador da Central.	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Possível abertura do chamado com erro na sua classificação, gerando a necessidade de ajuste no chamado; (2) Erro na medição do SLA de atendimento.	Mitigar o risco	Médio (6)	Muito Baixa (2)	12	Médio	Não	SMI	Chefe da SMI/COINF/STIE

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

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

Gerenciamento de Serviços de TIC

- Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

1. Não solicitação da demanda pelo usuário (Risco 1);
2. Falta de tratamento da demanda do usuário pela Central (Risco 2);
3. Registro inadequado do chamado pelo usuário (Risco 3);
4. Registro inadequado do chamado pela Central (Risco 4);
5. Central não identificar a atividade no Catálogo de Serviços (Risco 5);
6. Classificação inadequada do chamado (Risco 6).

Anexo II – Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

Responsável: Chefe da SMI/COINF/STIC, Carlos André de Azevedo Moura

Aprovação: Comitê Gestor de Riscos em 27/02/2023

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

Versão: 1.0

1

Tratamento de Riscos

Data: 27/02/2023

Área Funcional: SMI

Proprietário do Risco: Chefe da SMI/COINF/STIC

Risco: Operacional

(1) Não solicitação da demanda pelo usuário

Nível do Risco: Médio (16)

Probabilidade: Baixa (4)

Impacto: Baixo (4)

Resposta a ser implantada:

(1) Orientação ao usuário sobre a forma de abertura de chamado na ferramenta GLPI;

(2) Orientação ao usuário sobre formas alternativas de abertura de chamados, quando a ferramenta não está disponível.

Tipo de Resposta: Mitigar o risco

Prazo para implantação: 2023

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 SMI/COINF/STIC

Gestor de Risco Setorial

2

Tratamento de Riscos

Data: 27/02/2023

Área Funcional: SMI

Proprietário do Risco: Chefe da SMI/COINF/STIC

Risco: Operacional

(2) Falta de tratamento da demanda do usuário pela Central

Nível do Risco: Alto (32)

Probabilidade: Baixa (4)

Impacto: Alto (8)

Resposta a ser implantada:

(1) Garantir a infraestrutura necessária para manter disponíveis as formas de abertura de chamado;

(2) Garantir uma infraestrutura de backup para a ferramenta;

(3) Criar um mecanismo alternativo para atendimento e registro de chamados em caso de indisponibilidade da ferramenta principal;

(4) Divulgar outros mecanismos de comunicação com a central (telefone, e-mail e WhatsApp).

Tipo de Resposta: Mitigar o risco

Prazo para implantação: 2023

Planos de Contingência Recomendados:

Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.

Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)

Impacto Risco Residual: Alto (8)

Nível de Risco Residual: Médio (16)

**Risco(s) Secundário(s)
(geradas pelas respostas adotadas):**

Não foram identificados.

3

Tratamento de Riscos

Data: 27/02/2023

Risco: Operacional

Probabilidade: Média (6)

Resposta a ser implantada:

Tipo de Resposta: Mitigar o risco

Planos de Contingência Recomendados:

Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)

Risco(s) Secundário(s)

(geradas pelas respostas adotadas):

Área Funcional: SMI

(3) Registro inadequado do chamado pelo usuário

Impacto: Médio (6)

(1) Treinamento na ferramenta GLPI para o usuário;
 (2) Aperfeiçoar a customização da ferramenta, facilitando o usuário no momento de registrar sua solicitação;
 (3) Central ligar para o usuário sempre que houver dúvidas sobre o chamado.

Prazo para implantação: 2023

Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.

Impacto Risco Residual: Baixo (4)

Não foram identificados.

Proprietário do Risco: Chefe da SMI/COINF/STIE

Nível do Risco: Alto (36)

Nível de Risco Residual: Baixo (8)

4

Tratamento de Riscos

Data: 27/02/2023

Risco: Operacional

Probabilidade: Baixa (4)

Resposta a ser implantada:

Tipo de Resposta: Mitigar o risco

Planos de Contingência Recomendados:

Probabilidade Risco Residual: Muito Baixa (2)

Risco(s) Secundário(s)

(geradas pelas respostas adotadas):

Área Funcional: SMI

(4) Registro inadequado do chamado pela Central

Impacto: Médio (6)

(1) Definição de padrões a serem adotados pelos técnicos da central.

Prazo para implantação: 2023

Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.

Impacto Risco Residual: Médio (6)

Não foram identificados.

Proprietário do Risco: Chefe da SMI/COINF/STIC

Nível do Risco: Médio (24)

Nível de Risco Residual: Médio (12)

Chefe da SMI/COINF/STIC

Gestor de Risco Setorial

5

Tratamento de Riscos

Data: 27/02/2023

Risco: Operacional

Área Funcional: SMI

(5) Central não identificar a atividade no Catálogo de Serviços

Proprietário do Risco: Chefe da SMI/COINF/STIC

Probabilidade: Baixa (4)
Resposta a ser implantada:

Tipo de Resposta: Mitigar o risco
Planos de Contingência Recomendados:
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixo (2)
Risco(s) Secundário(s)
(geradas pelas respostas adotadas):

Impacto: Médio (6)
(1) Constante alimentação do Catálogo de Serviços;
(2) Revisões periódicas no Catálogo de Serviços.
Prazo para implantação: 2023
Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.
Impacto Risco Residual: Médio (6)
Não foram identificados.

Nível do Risco: Médio (24)

Nível de Risco Residual: Médio (12)

Chefe da SMI/COINF/STIC

Gestor de Risco Setorial

6

Tratamento de Riscos

Data: 27/02/2023
Risco: Operacional
Probabilidade: Baixa (4)
Resposta a ser implantada:

Tipo de Resposta: Mitigar o risco
Planos de Contingência Recomendados:
Probabilidade Risco Residual: Muito Baixo (2)
Risco(s) Secundário(s)
(geradas pelas respostas adotadas):

Área Funcional: SMI
(6) Classificação inadequada do chamado
Impacto: Médio (6)
1) Treinamento na ferramenta GLPI para os técnicos da Central;
2) Alocar 1 ou mais servidores para acompanhamento constante sobre as classificações de chamados realizadas pelos técnicos da Central.
Prazo para implantação: 2023
Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.
Impacto Risco Residual: Médio (6)
Não foram identificados.

Proprietário do Risco: Chefe da SMI/COINF/STIC

Nível do Risco: Médio (24)

Nível de Risco Residual: Muito Baixo (12)

Chefe da SMI/COINF/STIC

Gestor de Risco Setorial

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

Macroprocesso de Suporte (S)

11. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.3. Gerenciamento de Serviços de TIC
 - Gerenciamento da Central de Serviços de TIC
 1. Não solicitação da demanda pelo usuário (Risco 1);
 2. Falta de tratamento da demanda do usuário pela Central(Risco 2);
 3. Registro inadequado do chamado pelo usuário (Risco 3);
 4. Registro inadequado do chamado pela Central (Risco 4);
 5. Central não identificar a atividade no Catálogo de Serviços (Risco 5);
 6. Classificação inadequada do chamado (Risco 6).

Anexo III – Formulário Perfil de Riscos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Formulário Perfil de Riscos

Responsável: Chefe da SMI/COINF/STIC, Carlos André de Azevedo Moura

Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 27/02/2023.

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: SMI

Data: 27/02/2023

Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Risco (IxP) ¹	Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco	
(1) Não solicitação da demanda pelo usuário	Operacional	(1) Desconhecimento do usuário sobre a forma principal de abertura de chamados; (2) Indisponibilidade da ferramenta de abertura de chamados; (3) Desconhecimento do usuário sobre a forma secundária de registro de sua solicitação; (4) Indisponibilidade da forma secundária do registro da solicitação.	(1) Desconhecimento da Central de Serviços sobre a dificuldade ou necessidade do usuário; (2) Não tratamento da dificuldade ou necessidade do usuário; (3) Falta de solução para a dificuldade ou necessidade do usuário.	(1) Orientação ao usuário sobre a forma de abertura de chamado na ferramenta GLPI; (2) Orientação ao usuário sobre formas alternativas de abertura de chamados, quando a ferramenta não está disponível.	Nível de Risco Inerente $= 4 \times 4 = 16$	Nível de Risco Residual $= 4 \times 2 = 8$ (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SMI/COINF/STIE
(2) Falta de tratamento da demanda do usuário pela Central	Operacional	(1) Indisponibilidade da ferramenta de abertura de chamados; (2) Indisponibilidade da forma secundária do registro da demanda do usuário; (3) Alto volume de chamados represados.	(1) Desconhecimento da Central de Serviços sobre a demanda do usuário; (2) Não tratamento da demanda do usuário; (3) Impossibilidade de solucionar a demanda tempestivamente.	(1) Garantir a infraestrutura necessária para manter disponíveis as formas de abertura de chamado; (2) Garantir uma infraestrutura de backup para a ferramenta; (3) Criar um mecanismo alternativo para atendimento e registro de chamados em caso de indisponibilidade da ferramenta principal; (4) Divulgar outros mecanismos de comunicação com a central (telefone, e-mail e WhatsApp).	Nível de Risco Inerente $= 8 \times 4 = 32$	Nível de Risco Residual $= 8 \times 2 = 16$ (Médio)	Mitigar o risco	Chefe da SMI/COINF/STIE
(3) Registro inadequado do chamado pelo usuário	Operacional	(1) Registro da solicitação do usuário sem clareza e objetividade; (2) Registro da solicitação do usuário sem seguir padrões definidos para sua correta identificação.	(1) Dificuldade da Central em compreender o chamado; (2) Dificuldade da Central em atender à necessidade ou dificuldade do usuário.	(1) Treinamento na ferramenta GLPI para o usuário; (2) Aperfeiçoar a customização da ferramenta, facilitando o usuário no momento de registrar sua solicitação; (3) Central ligar para o usuário sempre que houver dúvidas sobre o chamado.	Nível de Risco Inerente $= 6 \times 6 = 36$	Nível de Risco Residual $= 4 \times 2 = 8$ (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SMI/COINF/STIE

Formulário Perfil de Riscos

Gestor de Risco Setorial: COINF/STIC

Área Funcional: SMI

Data: 27/02/2023

Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Riscos (IxP)	Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco	
(4) Registro inadequado do chamado pela Central	Operacional	(1) Falta de compreensão do técnico da Central sobre a demanda do usuário; (2) Registro da demanda do usuário sem seguir padrões para sua correta identificação.	(1) Dificuldade em atender à necessidade ou dificuldade do usuário.	(1) Definição de padrões a serem adotados pelos técnicos da central.	Nível de Risco Inerente $= 6 \times 4 = 24$ (Médio)	Nível de Risco Residual $= 6 \times 2 = 12$ (Médio)	Mitigar o risco	Chefe da SMI/COINF/STIE
(5) Central não identificar a atividade no Catálogo de Serviços	Operacional	(1) Catálogo de Serviços mal alimentado.	(1) Dificuldade em identificar o procedimento adequado para atender à demanda do usuário; (2) Central encerrar indevidamente o chamado, acreditando não ser demanda de sua responsabilidade.	(1) Constante alimentação do Catálogo de Serviços; (2) Revisões periódicas no Catálogo de Serviços.	Nível de Risco Inerente $= 6 \times 4 = 24$ (Médio)	Nível de Risco Residual $= 6 \times 2 = 12$ (Médio)	Mitigar o risco	Chefe da SMI/COINF/STIE
(6) Classificação inadequada do chamado	Operacional	(1) Desconhecimento sobre a distinção de cada categoria; (2) Ausência de documentação de categorias; (3) Desconhecimento sobre os tipos de serviços existentes no Catálogo de Serviços; (4) Desconhecimento sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware/software); (5) Falta de atenção do operador da Central.	(1) Possível abertura do chamado com erro na sua classificação, gerando a necessidade de ajuste no chamado; (2) Erro na medição do SLA de atendimento.	1) Treinamento na ferramenta GLPI para os técnicos da Central; 2) Alocar 1 ou mais servidores para acompanhamento constante sobre as classificações de chamados realizadas pelos técnicos da Central.	Nível de Risco Inerente $= 6 \times 4 = 24$ (Médio)	Nível de Risco Residual $= 6 \times 2 = 12$ (Médio)	Mitigar o risco	Chefe da SMI/COINF/STIE