



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
COGESTIC - COMITE GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO
ATA DE REUNIÃO Nº 13 / 2022

1. Identificação da Reunião

Data	Responsável
30/06/2022	CARLOS MAGNO DO ROZARIO CAMARA

2. Objetivo

Reunião Ordinária do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Eleições - COGESTIC

3. Itens da pauta

Seq	Descrição
1	COINF - Apresentação - Minuta da norma Segurança de Implantação de Sistemas Seguros: definição de prazo
2	COSIS - Apresentação da Modelagem do Processo de Implantação de Sistemas Seguros
3	Apresentação da revisão das análises de riscos dos processos da COSIS e da COINF
4	Apresentação dos indicadores do PDTIC, referente ao 1º trimestre 2022
5	Disponibilização do sistema de Agendamento (Grupo 02 de Segurança)
6	Plano de Gestão de Riscos de TIC
7	Atualização do Plano de Demandas Internas de TIC 2022 (Versão 3.0)
8	Certificados digitais para residentes de TI
9	Migração de usuários - ELO_ODIN_03: acompanhamento (PAE 39842022)

4. Participações

Nome	Setor de atuação	Assinatura
OSMAR FERNANDES DE OLIVEIRA JUNIOR	COSIS	
CARLOS MAGNO DO ROZARIO CAMARA	COINF	
ANA KARLA TOMAZ COSTA	GAPSTIE	
JUSSARA DE GOIS BORBA MELO DINIZ	GAPSTIE	
TYRONNE DANTAS DE MEDEIROS	ZE002	
MONICA PAIM VEPPPO DOS SANTOS	GAPSTIE	

5. Itens de discussão

Seq	Descrição	Data	Responsáveis
-----	-----------	------	--------------



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

5. Itens de discussão

Seq	Descrição	Data	Responsáveis
1	<p>1. Apresentação - Minuta da norma de Implantação e Gestão de Sistemas com foco na Segurança da Informação</p> <p>- Carlos Magno informou que a norma está sendo minutada e aguarda a aprovação da modelagem do processo de Implantação de Sistemas Seguros, reaprazada a apresentação para próximo COGESTIC, previsto para 13.07.2022, para se reunir com a equipe e concluir a norma, precisando para isso duas semanas após a finalização da modelagem do processo.</p>	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO
2	<p>2. Apresentação da Modelagem do Processo de Implantação de Sistemas Seguros</p> <p>- Foi reaprazado a apresentação para o próximo COGESTIC, previsto para 13.07.2022.</p>	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

5. Itens de discussão

Seq	Descrição	Data	Responsáveis
3	<p>3.Apresentação da revisão das análises de riscos dos processos da COSIS, COINF e COELE</p> <ul style="list-style-type: none">- Osmar (COSIS) apresentou a revisão da análise de riscos do processo "Solicitação de Demanda de Sistema", que foi aprovado pelos integrantes do COGESTIC, de acordo com o Anexo I.- Tyronne (COELE) informou que o processo "Atividades da SSAE no Rezoneamento" não será revisado, pois não foi possível testar as respostas aos riscos a serem implantadas, em razão de não ter ocorrido novo processo de Rezoneamento das Zonas Eleitorais.- Então, foi solicitado a Tyronne (COELE) enviar os artefatos atualizados, com controle de versão, para que sejam juntados ao PAE 6844/2020.- Carlos Magno (COINF) apresentou a análise do processo de Gerenciamento de Incidentes, que foi aprovado, conforme Anexo II.- Ainda, informou que será enviado até amanhã os artefatos atualizados dos processos Gerenciamento de Incidentes de TIC e Gerenciamento de Cópias de Segurança (backup) e de	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, TYRONNE DANTAS, CARLOS MAGNO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

5. Itens de discussão

Seq	Descrição	Data	Responsáveis
3	restauração de dados, que não precisa de revisão.	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, TYRONNE DANTAS, CARLOS MAGNO
4	4. Apresentação dos indicadores do PDTIC, referente ao 1º trimestre 2022 - Foram apresentadas as medições dos indicadores da COINF e COSIS. - As medições do primeiro trimestre (Janeiro a Março/2022) foram aprovadas, conforme Anexo III desta Ata.	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, TYRONNE DANTAS, CARLOS MAGNO
5	5. Disponibilização do sistema de Agendamento (Grupo 02 de Segurança) - As adaptações já foram realizadas pela SDS/COSIS, mas em razão do fechamento do cadastro eleitoral, o sistema de agendamento não está sendo usado. - Foi ressaltado por Carlos Magno, que será necessário realizar novas atualizações na reabertura do cadastro, para novas atualizações antes de ser disponibilizado o sistema.	30/06/2022	CARLOS MAGNO
6	6. Plano de Gestão de Riscos de TIC - Foi deliberado que será criado uma lista de prioridade de atividades, em razão da alta demanda. - Só após a classificação de prioridade e criticidade das pendências, é que será definida nova data para validação do Plano de Gestão de Riscos de TIC.	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO
7	7. Certificados digitais para residentes de TI - Diante da necessidade de emissão de certificado digital para os residentes que irão desenvolver a melhoria do Sistema PAE, foi pautada a discussão para definir como seria gerado uma matrícula do TRE-RN para os residentes, uma vez que eles só possuem a matrícula da UFRN. - Assim, foi deliberado pelos participantes do Comitê Gestor de TIC, que o gabinete da STIE deve entrar em contato com a empresa Soluti para saber quais campos são obrigatórios para emitir certificados.	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

5. Itens de discussão

Seq	Descrição	Data	Responsáveis
8	8.Migração de usuários - ELO_ODIN_03: acompanhamento (PAE 39842022) - Considerando que o acesso ao Sistema Elo só poderá ser realizado através do ODIN 03, foi pautado nesta reunião para registro das providências já realizadas. - Em relação ao usuários que acessam o Sistema Elo pelo ODIN, Tyrone informou que a SSAE já concluiu as atividades de migração para o ODIN 03. - Já em relação a exclusão dos usuários que acessam o Sistema Elo pelo Sistema Operacional SYS, Carlos Magno ficou de verificar se a SRI/COINF concluir a exclusão dos usuários.	30/06/2022	CARLOS MAGNO
9	9. Atualização do Plano de Demandas Internas de TIC - Foi reaprazado a apresentação pelos coordenadores para o próximo COGESTIC, previsto para 13.07.2022	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, TYRONNE DANTAS, CARLOS MAGNO

6. Pendências

Seq	Descrição	Data limite	Responsáveis
1	COINF - Apresentação - Minuta da norma de Implantação e Gestão de Sistemas com foco na Segurança da Informação	27/07/2022	CARLOS MAGNO
2	Os coordenadores devem enviar os artefatos com o controle de versão da revisão da análise de riscos dos processos de suas unidades respectivas.	30/06/2022	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO, TYRONNE DANTAS
3	GAPSTIE - entrar em contato com a Soluti para verificar quais são os campos obrigatórios para emissão do certificado digital.	01/07/2022	JUSSARA DE GOIS
4	COINF, COSIS e COELE - atualizar o Plano de Demandas Internas de TIC para apresentar no próximo COGESTIC previsto para 13.07.2022.	13/07/2022	OSMAR FERNANDES, CARLOS MAGNO, TYRONNE DANTAS

7. Ausências e substituições

Nenhum participante ausente registrado

8. Observações

Sem observações.

9. Fechamento da ata

Data	Secretária ou Secretário
30/06/2022	ANA KARLA TOMAZ COSTA
30/06/2022	JUSSARA DE GOIS BORBA MELO DINIZ
30/06/2022	MONICA PAIM VEPPPO DOS SANTOS

Gestão de Riscos

Processo: 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

Versão 2.0



Natal, 07/07/2022

2020 Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte

Presidente do TRE-RN

Desembargador Glauber Antônio Nunes Rêgo

Diretora-Geral da Secretaria

Simone Maria de Oliveira Soares Mello

Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica – ASPLAN / Presidência

Yvette Bezerra Guerreiro Maia

Preparação, organização, revisão e edição

Escritório de Processos Organizacionais - EPO

laperi Gábor Damasceno Árbocz

Participantes das unidades envolvidas no processo

Marcos Flávio Nascimento Maia - STIC

Dina Márcia Vasconcelos de Maranhão Câmara - GAPSTIC

Jussara de Gois Borba Melo Diniz - GAPSTIC

Ana Karla Tomaz Costa - GAPSTIC

Mônica Paim Veppo dos Santos - GAPSTIC

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
1.0	XXXXXXXX	laperi Árbocz – EPO (Consolidação)	Versão inicial aprovada pelo Comitê de Gestão de Riscos.
3.0	07/07/2022	Osmar Fernandes - COSIS	Revisão do documento considerando os controles de riscos implantados desde a última versão aprovada.

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 “10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas” da Cadeia de Valor¹.

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.

Por se tratar do primeiro processo de trabalho relacionado à Coordenadoria de Sistemas Corporativos a ser aplicada a prática da Gestão de Riscos, a elaboração do presente estudo teve por base o trabalho desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação 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 – EPO.

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

¹ Cadeia de Valor da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, aprovada pela Portaria Nº 179/2018-GP (DJe de 08/08/2018).

Sumário

1. Declaração de Appetite a Risco	5
2. Estabelecimento do Contexto	7
2.1. Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos	7
2.2. Objetivos do Processo	7
2.3. Quadro Resumo	9
3. Matriz SWOT	10
4. Matriz RACI	11
Anexo I - Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos	
Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos	
Anexo III - Formulário Perfil de Riscos	

1. Declaração de Apetite a Risco

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 oito atores do “*Processo: 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas*”, após revisão da última versão deste documento, restaram identificados, avaliados e tratados 9 (nove) riscos, vinculados a 8 (oito) 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 elaboração do Plano de Contratações de Soluções de TIC.

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. Demandante	2	1	04 (Baixo)
2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos	2	1	04 (Baixo)
3. GAPSTIC - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicação	3	1	04 (Baixo)
4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas	1	1	04 (Baixo)
5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas	1	2	04 (Baixo)
6. SNT - Seção de Novas Tecnologias	1	1	04 (Baixo)
7. CGestTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação	1	1	04 (Baixo)
8. CGovTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação	1	1	04 (Baixo)
Total Geral / Média Geral	12	9	04

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 4 (quatro) pontos, classificando o conjunto das atividades do processo com um nível baixo de riscos. Após os tratamentos de mitigação dos riscos aplicados, verificou-se que os riscos relacionados à cada um dos oito atores apresentaram um impacto residual muito baixo (2) e uma probabilidade residual também muito baixa (2), para todas as atividades analisadas.

Ante o exposto e tendo em vista especialmente o item 11 do *Manual do Processo de Gestão de Riscos* sobre o *Apetite 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 *Apetite 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 (4 pontos), portanto, no nível baixo (4).

Tabela – *Apetite a Risco* do Processo

Apetite a Risco	
Processo	Nível de Risco
10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas	Baixo (4 pontos)
Aprovação: Comitê de Gestão de Riscos, em xx/xx/xx.	

2. Estabelecimento do Contexto

Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação (xx/xx/xx).	Versão: 2.0
---	--	-----------------------

Processo Organizacional: **10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas**

2.1. Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

Macroprocesso de Suporte

10. Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

10.2. Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de sistemas administrativos

10.2.1.5. Solicitação de demandas de sistemas

10.2.1.5.1. Preencher solicitação de demanda

10.2.1.5.2. Analisar viabilidade de desenvolvimento

10.2.1.5.3. Analisar viabilidade de implantação

10.2.1.5.4. Analisar viabilidade de elaboração de *hotsite*/solução *mobile*

10.2.1.5.5. Consolidar análise de viabilidade

10.2.1.5.6. Elaborar proposta de alteração do Plano de Ação de Sistemas

10.2.1.5.7. Analisar proposta de alterações do Plano de Ação de Sistemas

10.2.1.5.8. Aprovar nova versão do Plano de Ação de Sistemas

10.2.1.5.9. Comunicar o Demandante

10.2.1.5.10. Avaliar interesse em ajustar solicitação de demanda

10.2.1.5.11. Realizar ajustes definidos no CGovTIC

10.2.1.5.12. Atualizar versão do Plano de Ação de Sistemas no sítio do tribunal

2.2. Objetivos do Processo

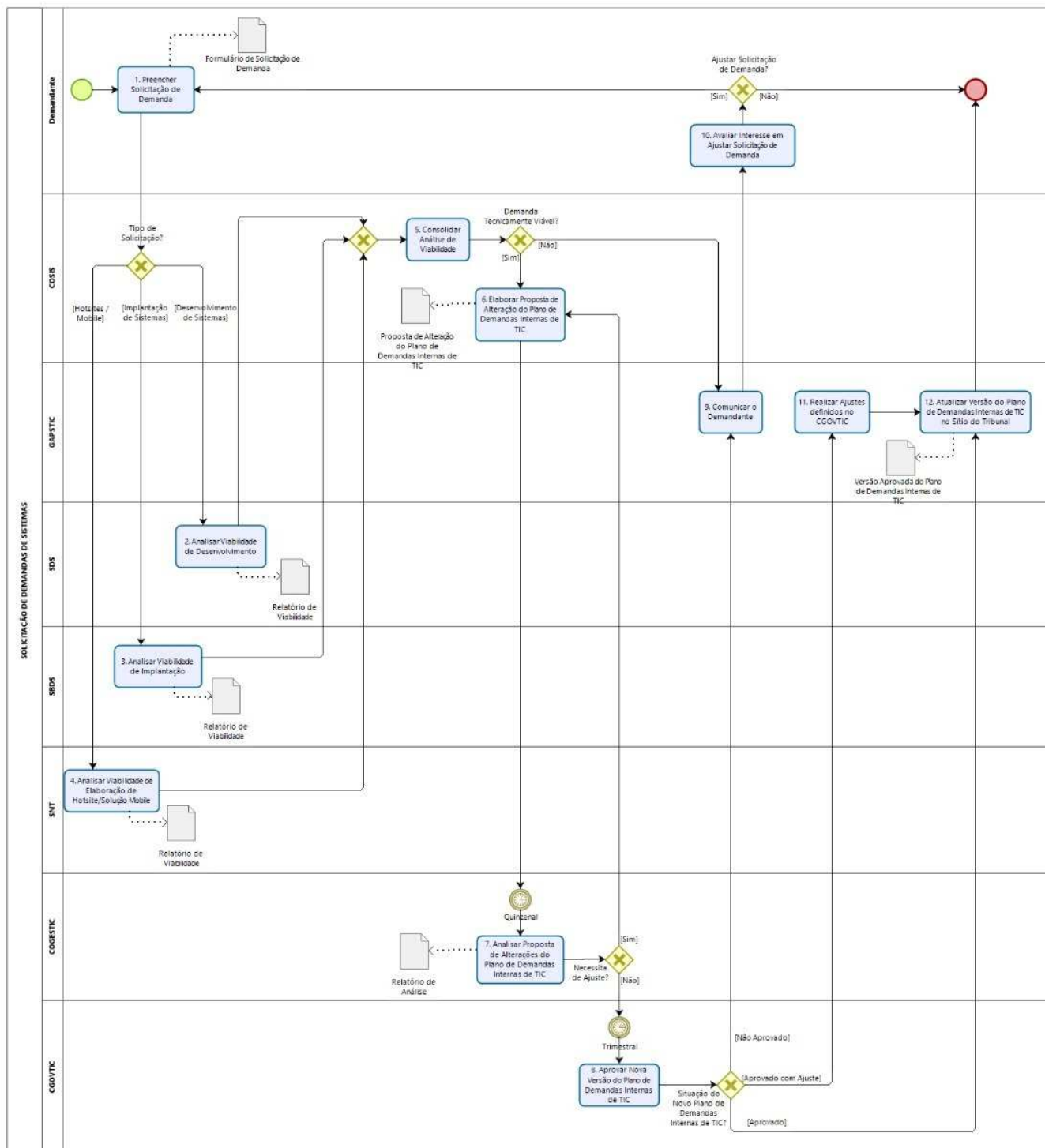
A solicitação de sistemas e soluções informatizadas vem crescendo de forma considerável ao longo dos anos, exigindo das áreas provedoras de TIC um maior esforço no controle e na priorização destas demandas. O objetivo deste processo é disciplinar e documentar a forma como os pedidos por novos sistemas são recebidos pela Secretaria de TIE do TRE-RN, desde a sua requisição por alguma área demandante do Órgão, passando pelas análises preliminares de requisitos realizadas pelas unidades técnicas da Coordenadoria de

Sistemas Corporativos, até a sua aprovação pelos Comitês Gestor e de Governança de TIC, seguido de sua posterior inclusão no Plano de Demandas Internas de TIC do Tribunal.

O presente processo foi instituído formalmente a partir da Portaria n.º 187/2019-GP, de 11/09/2019, posteriormente alterada pela Portaria n.º 190/2020-GP, de 14/09/2020. A revisão anual é necessária para que sejam garantidos os ganhos de eficiência e eficácia para o processo como um todo.

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



Ainda 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.

2.3. Quadro Resumo

ANÁLISE DO CONTEXTO Quadro Resumo	
Processo:	10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
Objetivos e Metas:	<ul style="list-style-type: none">• Disciplinar e documentar a forma como os pedidos por novos sistemas são recebidos pela Secretaria de TIC do TRE-RN, desde a sua requisição por alguma área demandante do Órgão até a sua inclusão no Plano de Ação de Sistemas do Tribunal.• 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
Processos de Gestão e Governança associados:	<ul style="list-style-type: none">• Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte – PEJERN 2016-2020• Plano Diretivo de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)• Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC)• Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGesTIC)
Sistemas utilizados:	<ul style="list-style-type: none">• Processo Administrativo Eletrônico – PAE (TRE-RN).
Partes interessadas:	<ul style="list-style-type: none">• Internas (Unidades Administrativas que demandam soluções de TIC – STIC, SAOF, SJ, SGP, NSPRES, ASCOM, AGE, EJE, CRE); e• Externas (Sociedade - Eleitores, Advogados, Mesários, etc.).

3. Matriz SWOT

A análise das fraquezas, forças, ameaças e oportunidades relativas ao processo "10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas" encontra-se apresentada na matriz SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities e Threats*) a seguir:

Tabela – Matriz SWOT do Processo

FATORES INTERNOS	FORÇAS	FRAQUEZAS
	Padronização do processo de trabalho.	Pessoal técnico em quantidade insuficiente para atender adequadamente a todas as solicitações demandadas.
	Priorização de demandas de sistemas realizada por órgão de governança institucional.	Desestímulo da área de negócio em solicitar soluções em virtude da necessidade de formalização e documentação do pedido.
	Envolvimento da área de negócio na solicitação e especificação de novas demandas de sistemas.	
FATORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Padronização da forma de solicitação de soluções de sistemas em relação ao que é realizado em outros Tribunais.	Eventual dependência de fornecedores de soluções externas para especificação e fornecimento da solução demandada.
	Maior troca de experiência entre os servidores das áreas técnicas dos Órgãos envolvidos com soluções externas demandadas.	

4. Matriz RACI

A matriz de designação de responsabilidades responsável pela atribuição de funções e responsabilidades relacionadas ao processo "10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas" encontra-se representada na Matriz RACI (*Responsible, Accountable, Consulted e Informed*) a seguir:

Tabela – Matriz RACI do Processo

MATRIZ RACI								
Processo Organizacional: 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas								
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos						Data: 27/07/2020		
Papel	Demandante	COSIS	GAPSTIC	SDS	SBDS	SNT	CGesTIC	CGovTIC
Responsabilidade								
1. Preencher Solicitação de Demanda	R							
2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento	C	I		R				
3. Analisar Viabilidade de Implantação	C	I			R			
4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile	C	I				R		
5. Consolidar Análise de Viabilidade		R/A						
6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas		R					I	
7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas		C					R/A	
8. Aprovar Nova Versão do Plano de Ação de Sistemas								R/A
9. Comunicar o Demandante	I		R					
10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda	R							
11. Realizar Ajustes Definidos no CGovTIC			R					
12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Sítio do Tribunal	I		R				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.							

O Processo de Gestão de Riscos aprovado pela Resolução n.º 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. Demandante

2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

3. GAPSTIE - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Eleições

4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas

5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

6. SNT - Seção de Novas Tecnologias

7. COGESTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação

8. CGOVTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação

Anexo I - 1. Demandante

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte				
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos				
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Coordenador de Sistemas Corporativos							
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) Preenchimento de informações inconsistentes.	Falta de conhecimento do demandante sobre a solução desejada.	Operacional	Alto (9)	Média (6)	48	Alto	Introduzir erros nas estimativas no relatório de viabilidade	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	Unidade da área demandante	Coordenador de Sistemas Corporativos
(2) (1) Não compreensão dos motivos da não aprovação da demanda.	Comunicação da não aceitação com justificativas excessivamente técnicas.	Operacional	Muito Baixo (2)	Baixa (4)	8	Baixo	Surgimento de questionamentos e/ou pedidos adicionais de esclarecimento	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	Unidade da área demandante	Coordenador de Sistemas Corporativos

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

~~10.2.1.5.1. Preencher Solicitação de Demanda (Risco 1)~~

10.2.1.5.10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda (Risco 2 1)

Anexo I - 2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
Versão: 2.0			

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Coordenador de Sistemas Corporativos							
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) Não considerar atrasos em projetos que estão em andamento.	Repasse inadequado do andamento dos projetos em andamento pelas equipes técnica para o Chefe da seção.	Operacional	Médio (6) Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	12 4	Médio Baixo	Proposta de alteração não reflete o real cronograma do andamento dos projetos.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	COSIS	Coordenador de Sistemas Corporativos
(2) Não considerar os afastamentos dos servidores durante a execução dos projetos no Plano de Demandas Internas de TI-G vigente.	Ausência de repasse de informação sobre férias e/ou afastamento de servidores pelos Chefes de seção para o Coordenador.	Operacional	Baixo (4)	Média (6)	24	Média	Atraso na realização do projeto, impactando o seu prazo de conclusão.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	COSIS	Coordenador de Sistemas Corporativos

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas ~~(Riscos 1 e 2)~~ (Risco 1)

Anexo I - 3. GAPSTIE - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Eleições

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
		Versão: 2.0	

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Chefe do GAPSTIE							
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) Esquecimento ou atraso na comunicação ao demandante:	Sobrecarga de atividades no âmbito da Seção:	Operacional	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	O demandante não tomaria conhecimento da não autorização de realização do projeto	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	GAPSTIE	Chefe de GAPSTIE
(2) (1) Realizar ajustes incorretos no Plano de Demandas Internas de TIC.	Registro incorreto do que precisa ser alterado, conforme decidido na reunião do CGOVTIC.	Operacional	Média (6) Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	12 4	Média Baixo	O Plano de Demandas Internas de TIC ajustado não corresponde ao que fora estipulado pelo CGOVTIC.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	GAPSTIE	Chefe do GAPSTIE
(3) Publicar o Plano de Ação ajustado incorretamente no site do TRE-RN na Internet:	Falta de conhecimento técnico relacionado à publicação de conteúdos no Plano site do TRE-RN na Internet:	Operacional	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	O plano pode não ser publicado ou ficar hospedado em área diversa no site do Tribunal na Internet:	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	GAPSTIE	Chefe de GAPSTIE

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

10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
- 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
- 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
- 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
- 10.2.1.5.9. Comunicar o Demandante (Risco 4)
- 10.2.1.5.11. Realizar Ajustes Definidos no CGOVTIC (Risco 2 1)
- 10.2.1.5.12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Site do Tribunal (Risco 3)

Anexo I - 4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
			Versão: 2.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Chefe da SDS							
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) Estimar escopo e prazo de desenvolvimento erroneamente.	Falta de detalhamento de informações de requisitos no formulário de solicitação, impossibilitando uma análise mais aprofundada	Operacional	Médio (6) Muito Baixo (2)	Média (6) Muito Baixa (2)	36 4	Alto Baixo	Mensuração de prazos incoerentes para o Plano de Ação da Coordenadoria.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SDS	Chefe da SDS
(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	Indisponibilidade da área de negócio para realização de reunião preliminar de levantamento de requisitos.	Operacional	Alto (9)	Muito Baixa (2)	16	Médio	Impossibilidade de levantar requisitos iniciais e realizar estimativas de prazo e recursos humanos.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SDS	Chefe da SDS

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento (Riscos 1 e 2) (Risco 1)

Anexo I - 5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte				
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos				
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Chefe da SBDS							
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) Estimar prazo de implantação erroneamente.	Falta de detalhamento técnico no formulário de solicitação, impossibilitando uma análise mais aprofundada.	Operacional	Médio (6) Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2) Muito Baixa (2)	12 4	Médio Baixo	Mensuração de prazos incoerentes para o Plano de Ação da Coordenadoria.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS
(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto ao desenvolvedor externo.	Indisponibilidade do desenvolvedor externo para repassar as informações técnicas da solução.	Operacional	Alto (8)	Baixa (4)	32	Alto	Impossibilidade de realizar estimativas de prazo e recursos humanos para implantação.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SBDS	Chefe da SBDS

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.3. Analisar Viabilidade de Implantação (Riscos 1 e 2)

Anexo I - 6. SNT - Seção de Novas Tecnologias

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte				
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos				
Responsável:		Aprovação:	Vigência:	Versão:
Coordenador de Sistemas Corporativos		Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	2.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Chefe da SNT							
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) Estimar prazo para atendimento da demanda erroneamente.	Falta de detalhamento técnico no formulário de solicitação, impossibilitando uma análise mais aprofundada.	Operacional	Médio (6) Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	12 4	Médio Baixo	Mensuração de prazos incoerentes para o Plano de Ação da Coordenadoria.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SNT	Chefe da SNT
(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	Indisponibilidade da área de negócio para realização de reunião preliminar de levantamento de requisitos.	Operacional	Alto (9)	Baixa (4)	32	Alto	Impossibilidade de realizar estimativas de prazo e recursos humanos para implantação.	Mitigar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	SNT	Chefe da SNT

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile ~~(Riscos 1 e 2)~~ (Risco 1)

Anexo I - 7. COGESTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte				
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos				
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Secretário de TIE							
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) Prazos apresentados na proposta serem insuficientes para a realização dos projetos.	Estimativas incorretas realizadas pelos Chefes das seções técnicas.	Operacional	Médio (6) Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	12 4	Médio Baixo	Impossibilidade de cumprimento dos prazos previstos para realização dos projetos, comprometendo as entregas planejadas.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	COGESTIC	Secretário de TIE

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas (Risco 1)

Anexo I - 8. CGOVTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte				
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos				
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 07/07/2022			Unidade: COSIS					Gestor de Riscos: Presidente do TRE-RN							
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) Não priorizar projetos de maior relevância em detrimento de outros menos relevantes.	Defesa de projeto no CGOVTIC insuficiente, por parte do titular da Unidade.	Operacional	Baixa (+) Muito Baixo (2)	Baixa (+) Muito Baixa (2)	46 4	Mé Baixa	Realização de projetos menos relevantes para o Tribunal antes de outros de maior impacto.	Mitigar o risco Aceitar o risco	Muito Baixo (2)	Muito Baixa (2)	4	Baixo	Não	CGOVTIC	Presidente do TRE-RN

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.8. Aprovar Nova Versão do Plano de Ação de Sistemas (Risco 1)

Anexo II - Formulário Padrão de Tratamento de Riscos

1. Demandante
2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos
3. GAPSTIE - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Eleições
4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas
5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas
6. SNT - Seção de Novas Tecnologias
7. COGESTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação
8. CGOVTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação

Anexo II - 1. Demandante

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 22/07/2020	Área Funcional: Unidade da área demandante	Proprietário do Risco: Coordenador de Sistemas Corporativos
Risco:	(1) Preenchimento de informações incoerentes:	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Alto (8)	Nível do Risco: Alto (48)
Resposta a ser implantada:	Disponibilizar na Intranet um passo-a-passo para o preenchimento do formulário de solicitação da demanda.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Até o mês de Agosto/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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 07/07/2022	Área Funcional: Unidade da área demandante	Proprietário do Risco: Coordenador de Sistemas Corporativos
Risco:	(2) (1) Não compreensão dos motivos da não aprovação da demanda.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixa (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	Apresentar ao demandante explicações simples e sem excesso de terminologias técnicas quanto à não aprovação da demanda solicitada.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Até uma semana após a decisão de não aprovação da demanda.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Coordenador de Sistemas Corporativos Gestor de Risco Setorial
--

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.1. Preencher Solicitação de Demanda (Risco 1)

10.2.1.5.10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda (Risco 2 1)

Anexo II - 2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 07/07/2022	Área Funcional: Coordenadoria de Sistemas Corporativos	Proprietário do Risco: Coordenador de Sistemas Corporativos
Risco:	(1) Não considerar atrasos em projetos que estão em andamento.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Médio (12) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Realização de reuniões periódicas entre as equipes de projeto e os Chefes das seções técnicas.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 22/07/2020	Área Funcional: Coordenadoria de Sistemas Corporativos	Proprietário do Risco: Coordenador de Sistemas Corporativos
Risco:	(2) Não considerar os afastamentos dos servidores durante a execução dos projetos no Plano de Demandas Internas de TIC vigente.	
Probabilidade: Média (6)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (24)
Resposta a ser implantada:	Realizar reunião entre o Coordenador e os Chefes das seções técnicas para identificação do andamento dos projetos e dos afastamentos dos servidores antes da elaboração de nova proposta de alteração do Plano de Ação de Sistemas.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Coordenador de Sistemas Corporativos
Gestor de Risco Setorial

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas ~~(Riscos 1 e 2)~~ (Risco 1)

Anexo II - 3. GAPSTIE - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Eleições

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 22/07/2020	Área Funcional: Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Proprietário do Risco: Chefe do GAPSTIE
Risco:	(1) Esquecimento ou atraso na comunicação ao demandante.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Baixa (4)	Nível do Risco: Alto (8)
Resposta a ser implantada:	Agendar as comunicações a serem realizadas na ferramenta Trello.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Após cada reunião do CGOVTIC.	
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 do Risco Residual: Baixo (4)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 07/07/2022	Área Funcional: Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Proprietário do Risco: Chefe do GAPSTIE
Risco:	(2) (1) Realizar ajustes incorretos no Plano de Ação.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Média (12) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Validar o Plano de Ação ajustado com o Secretário de TIE antes de sua publicação na Intranet.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Após cada reunião do CGOVTIC, quando os ajustes no Plano de Ação forem realizados pelo GAPSTIE.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 22/07/2020	Área Funcional: Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Proprietário do Risco: Chefe do GAPSTIE
Risco:	(3) Publicar o Plano de Ação ajustado incorretamente no site do TRE-RN na Internet.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	Solicitar orientações sobre como publicar conteúdos na ferramenta Plone à Seção de Novas Tecnologias, sempre que necessário.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

~~10.2.1.5.9. Comunicar o Demandante (Risco 1)~~

10.2.1.5.11. Realizar Ajustes Definidos no CGOVTIC (Risco 2 1)

~~10.2.1.5.12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Sítio do Tribunal (Risco 3)~~

Anexo II - 4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Data: 07/07/2022	Área Funcional: Seção de Desenvolvimento de Sistemas	Proprietário do Risco: Chefe da SDS
Risco:	(1) Estimar escopo e prazo de desenvolvimento erroneamente.	
Probabilidade: Média (6) Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Alta (36) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SDS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Sempre que houver solicitação de demandas que envolvam o desenvolvimento de sistemas.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 22/07/2020	Área Funcional: Seção de Desenvolvimento de Sistemas	Proprietário do Risco: Chefe da SDS
Risco:	(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Alto (8)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	Agendar as reuniões de negócio com a SDS diretamente com o titular da Unidade responsável pela solicitação da demanda.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Chefe da SDS
Gestor de Risco Setorial

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento (Riscos 1 e 2) (Risco 1)

Anexo II - 5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Data: 07/07/2022	Área Funcional: Seção de Banco de Dados e Sistemas	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(1) Estimar prazo de implantação erroneamente.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Médio (12) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SBDS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Sempre que houver solicitação de demandas que envolvam a implantação de sistemas.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 07/07/2022	Área Funcional: Seção de Banco de Dados e Sistemas	Proprietário do Risco: Chefe da SBDS
Risco:	(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto ao desenvolvedor externo.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Alto (8)	Nível do Risco: Alto (32)
Resposta a ser implantada:	Solicitar à Alta Administração que interceda junto ao Órgão desenvolvedor externo solicitando o seu apoio no esclarecimento de dúvidas técnicas e negociais.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Chefe da SBDS
Gestor de Risco Setorial

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.3. Analisar Viabilidade de Implantação (*Riscos 1 e 2*)

Anexo II - 6. SNT - Seção de Novas Tecnologias

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Data: 07/07/2022	Área Funcional: Seção de Novas Tecnologias	Proprietário do Risco: Chefe da SNT
Risco:	(1) Estimar prazo para atendimento da demanda erroneamente.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Médio (12) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SNT e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Sempre que houver solicitação de demandas que envolvam a implantação de sistemas.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Data: 22/07/2020	Área Funcional: Seção de Novas Tecnologias	Proprietário do Risco: Chefe da SNT
Risco:	(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Alto (8)	Nível do Risco: Alto (32)
Resposta a ser implantada:	Agendar as reuniões de negócio com a SNT diretamente com o titular da Unidade responsável pela solicitação da demanda.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Chefe da SNT
Gestor de Risco Setorial

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile ~~(Riscos 1 e 2)~~ (Risco 1)

Anexo II - 7. COGESTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Data: 07/07/2022	Área Funcional: COGESTIC	Proprietário do Risco: Secretário de TIE
Risco:	(1) Prazos apresentados na proposta serem insuficientes para a realização dos projetos.	
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Médio (6) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Médio (12) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre as unidades técnicas da COSIS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Secretário de TIE
Gestor de Risco Setorial

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas (*Risco 1*)

Anexo II - 8. CGOVTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Data: 07/07/2022	Área Funcional: CGOVTIC	Proprietário do Risco: Presidente do TRE-RN
Risco:	(1) Não priorizar projetos de maior relevância em detrimento de outros menos relevantes.	
Probabilidade: Baixa (4) Muito Baixa (2)	Impacto: Baixa (4) Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Médio (12) Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	Garantir que os titulares das Unidades responsáveis pelas demandas sustentem a importância de seus projetos durante as reuniões de priorização de projetos do CGOVTIC.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco Aceitar o risco	Prazo para implantação: Resposta de implantação contínua.	
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)
Riscos Secundários:	Não foram identificados.	

Presidente do TRE-RN
Gestor de Risco Setorial

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas (*Risco 1*)

Anexo III - Formulário Perfil de Riscos

1. Demandante

2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

3. GAPSTIE - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Eleições

4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas

5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

6. SNT - Seção de Novas Tecnologias

7. COGESTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação

8. CGOVTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação

Anexo III - 1. Demandante

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos				
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Coordenador de Sistemas Corporativos					Área Funcional: Unidade da área demandante		Data: 07/07/2022	
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Preenchimento de informações incoerentes:	Operacional	Falta de conhecimento do demandante sobre a solução desejada.	Introduzir erros nas estimativas no relatório de viabilidade	Disponibilizar na Intranet um passo-a-passo para o preenchimento do formulário de solicitação da demanda.	Nível de Risco Inerente = 8 x 6 = 48 (Alto)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador de Sistemas Corporativos
(2) (1) Não compreensão dos motivos da não aprovação da demanda.	Operacional	Comunicação da não aceitação com justificativas excessivamente técnicas.	Surgimento de questionamentos e/ou pedidos adicionais de esclarecimento	Apresentar ao demandante explicações simples e sem excesso de terminologias técnicas quanto à não aprovação da demanda solicitada.	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador de Sistemas Corporativos

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.x. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - ~~10.2.1.5.1. Preencher Solicitação de Demanda (Risco 1)~~
 - 10.2.1.5.10. Avaliar Interesse em Ajustar Solicitação de Demanda (Risco 2 1)

Anexo III - 2. COSIS - Coordenadoria de Sistemas Corporativos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Coordenador de Sistemas Corporativos					Área Funcional: COSIS			Data: 07/07/2022
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Não considerar atrasos em projetos que estão em andamento.	Operacional	Repasse inadequado do andamento dos projetos em andamento pelas equipes técnica para o Chefe da seção.	Proposta de alteração não reflete o real cronograma do andamento dos projetos.	Realização de reuniões periódicas entre as equipes de projeto e os Chefes das seções técnicas.	Nível de Risco Inerente = 6 x 2 = 12 (Médio) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Coordenador de Sistemas Corporativos
(2) Não considerar os afastamentos dos servidores durante a execução dos projetos no Plano de Demandas Internas de TIC vigente.	Operacional	Ausência de repasse de informação sobre férias e/ou afastamento de servidores pelos Chefes de seção	Atraso na realização do projeto, impactando o seu prazo de conclusão.	Realizar reunião entre o Coordenador e os Chefes das seções técnicas para identificação do andamento dos projetos e dos afastamentos dos servidores antes da elaboração de nova proposta de alteração do Plano de Ação de Sistemas.	Nível de Risco Inerente = 4 x 6 = 24 (Médio)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Coordenador de Sistemas Corporativos

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.x. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.x.6. Elaborar Proposta de Alteração do Plano de Ação de Sistemas (~~Riscos 1 e 2~~) (**Risco 1**)

Anexo III - GAPSTIE - Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia de Informação e Eleições

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
			Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe do GAPSTIE					Área Funcional: GAPSTIE		Data: 07/07/2022	
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Esquecimento ou atraso na comunicação ao demandante.	Operacional	Sobrecarga de atividades no âmbito da Seção.	O demandante não tomara conhecimento da não autorização de realização do projeto	Agendar as comunicações a serem realizadas na ferramenta Trello.	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe do GAPSTIE
(2) (1) Realizar ajustes incorretos no Plano de Demandas Internas.	Operacional	Registro incorreto do que precisa ser alterado, conforme decidido na reunião do CGOVTIC.	O Plano de Demandas Internas ajustado não corresponde ao que fora estipulado pelo CGOVTIC.	Validar o Plano de Demandas Internas ajustado com o Secretário de TIE antes de sua publicação na Intranet.	Nível de Risco Inerente = 6 x 2 = 12 (Médio) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Chefe do GAPSTIE
(3) Publicar o Plano de Demandas Internas ajustado incorretamente no site do TRE-RN na Internet.	Operacional	Falta de conhecimento técnico relacionado à publicação de conteúdos no Plone site do TRE-RN na Internet.	O plano pode não ser publicado ou ficar hospedado em área diversa no site do Tribunal na Internet.	Solicitar orientações sobre como publicar conteúdos na ferramenta Plone à Seção de Novas Tecnologias, sempre que necessário.	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe do GAPSTIE

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.x. Solicitação de Demandas de Sistemas

~~10.2.1.5.9. Comunicar o Demandante (Risco 1)~~

10.2.1.5.11. Realizar Ajustes Definidos no CGOVTIC (Risco 2 1)

~~10.2.1.5.12. Atualizar Versão do Plano de Ação de Sistemas no Site do Tribunal (Risco 3)~~

Anexo III - 4. SDS - Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SDS					Área Funcional: SDS		Data: 07/07/2022	
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Estimar escopo e prazo de desenvolvimento erroneamente.	Operacional	Falta de detalhamento de informações de requisitos no formulário de solicitação, impossibilitando uma análise mais aprofundada.	Mensuração de prazos incoerentes para o Plano de Demandas Internas de sistemas.	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SDS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Nível de Risco Inerente = 6 x 6 = 36 (Alto) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Chefe da SDS
(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	Operacional	Indisponibilidade da área de negócio para realização de reunião preliminar de levantamento de requisitos.	Impossibilidade de levantar requisitos iniciais e realizar estimativas de prazo e recursos humanos.	Agendar as reuniões de negócio com a SDS diretamente com o titular da Unidade responsável pela solicitação da demanda.	Nível de Risco Inerente = 8 x 2 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SDS

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.x. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.x.2. Analisar Viabilidade de Desenvolvimento (~~Riscos 1 e 2~~) (**Risco 1**)

Anexo III - 5. SBDS - Seção de Banco de Dados e Sistemas

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
			Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SBDS					Área Funcional: SBDS		Data: 07/07/2022	
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Estimar prazo de implantação erroneamente.	Operacional	Falta de detalhamento técnico no formulário de solicitação, impossibilitando uma análise mais aprofundada.	Mensuração de prazos incoerentes para o Plano de Ação da Coordenadoria.	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SBDS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Nível de Risco Inerente = 6 x 2 = 12 (Médio) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Chefe da SBDS
(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto ao desenvolvedor externo.	Operacional	Indisponibilidade do desenvolvedor externo para repassar as informações técnicas da solução.	Impossibilidade de realizar estimativas de prazo e recursos humanos para implantação.	Solicitar à Alta Administração que interceda junto ao Órgão desenvolvedor externo solicitando o seu apoio no esclarecimento de dúvidas técnicas e negociais.	Nível de Risco Inerente = 8 x 4 = 32 (Alto)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SBDS

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

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

10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções

10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos

10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas

10.2.1.5.3. Analisar Viabilidade de Implantação (Riscos 1 e 2)

Anexo III - 6. SNT - Seção de Novas Tecnologias

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte				
Formulário Perfil de Riscos				
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da SNT					Área Funcional: SNT		Data: 07/07/2022	
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Estimar prazo para atendimento da demanda erroneamente.	Operacional	Falta de detalhamento técnico no formulário de solicitação, impossibilitando uma análise mais aprofundada.	Mensuração de prazos incoerentes para o Plano de Ação da Coordenadoria.	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SNT e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Nível de Risco Inerente = 6 x 2 = 12 (Médio) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Chefe da SNT
(2) Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	Operacional	Indisponibilidade da área de negócio para realização de reunião preliminar de levantamento de requisitos.	Impossibilidade de realizar estimativas de prazo e recursos humanos para implantação.	Agendar as reuniões de negócio com a SNT diretamente com o titular da Unidade responsável pela solicitação da demanda.	Nível de Risco Inerente = 8 x 4 = 32 (Alto)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco	Chefe da SNT

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (**Atividades**):
- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.4. Analisar Viabilidade de Elaboração de Hotsite/Solução Mobile ~~(Riscos 1 e 2)~~ (Risco 1)

Anexo III - 7. COGESTIC - Comitê Gestor de Tecnologia de Informação e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Secretário de TIE					Área Funcional: COGESTIC			Data: 07/07/2022
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Prazos apresentados na proposta serem insuficientes para a realização dos projetos.	Operacional	Estimativas incorretas realizadas pelos Chefes das seções técnicas.	Impossibilidade de cumprimento dos prazos previstos para realização dos projetos, comprometendo as entregas planejadas.	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre as unidades técnicas da COSIS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Nível de Risco Inerente = 6 x 2 = 12 (Médio) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Secretário de TIE

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.7. Analisar Proposta de Alterações do Plano de Ação de Sistemas (Risco 1)

Anexo III - 8. CGOVTIC - Comitê de Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte Formulário Perfil de Riscos			
Responsável: Coordenador de Sistemas Corporativos	Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em xx/xx/xx	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.	Versão: 2.0

Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Presidente do TRE-RN					Área Funcional: CGOVTIC			Data: 07/07/2022
Risco (Descrição)	Classe	Causa	Consequências	Resposta	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta	Proprietário do Risco
(1) Não priorizar projetos de maior relevância em detrimento de outros menos relevantes.	Operacional	Defesa de projeto no CGOVTIC insuficiente, por parte do titular da Unidade.	Realização de projetos menos relevantes para o Tribunal antes de outros de maior impacto.	Garantir que os titulares das Unidades responsáveis pelas demandas sustentem a importância de seus projetos durante as reuniões de priorização de projetos do CGOVTIC.	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Média) = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Mitigar o risco Aceitar o risco	Presidente do TRE-RN

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

- 10. Macroprocesso de Suporte: Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
 - 10.2. Processo: Gerenciamento do Desenvolvimento de Soluções
 - 10.2.1. Desenvolvimento de Sistemas Administrativos
 - 10.2.1.5. Solicitação de Demandas de Sistemas
 - 10.2.1.5.8. Aprovar Nova Versão do Plano de Ação de Sistemas (Risco 1)

DECISÕES PARA MITIGAR RISCOS
Processo: Solicitação de Demandas de Sistemas

Gestor de Risco Setorial: Coordenador de Sistemas Corporativos

Área Funcional: Unidade da área demandante

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco Permanece?
Preenchimento de informações incoerentes.	Operacional	Disponibilizar na Intranet um passo-a-passo para o preenchimento do formulário de solicitação da demanda.	Coordenador de Sistemas Corporativos	O passo a passo a que se refere a decisão de mitigação foi substituído por orientações para o preenchimento de cada campo, adicionadas no próprio formulário e disponibilizado na Internet em: https://www.tre-rn.jus.br/transparencia-e-pres-tacao-de-contas/governanca-e-gestao-de-tic/processos/arquivos/formulario-de-solicitacao-de-demandas-de-sistemas	Sim	Não
Não compreensão dos motivos da não aprovação da demanda.	Operacional	Apresentar ao demandante explicações simples e sem excesso de terminologias técnicas quanto à não aprovação da demanda solicitada.	Coordenador de Sistemas Corporativos	Não houve registro, até o momento, de demandas que tenham sido solicitadas e não tenham sido aprovadas, motivo pelo qual não foi possível implantar a decisão de mitigação.	Não	Sim

Gestor de Risco Setorial: Coordenador de Sistemas Corporativos

Área Funcional: Coordenadoria de Sistemas Corporativos

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Não considerar atrasos em projetos que estão em andamento.	Operacional	Realização de reuniões periódicas entre as equipes de projeto e os Chefes das seções técnicas.	Coordenador de Sistemas Corporativos	As reuniões de alinhamento com os Chefes das unidades técnicas da COSIS passaram a ocorrer regularmente antes da apresentação ao COGESTIC das propostas de alteração de datas de projeto. Nestas reuniões são identificados os principais fatos que possam impactar no andamento dos projetos, considerando também as férias e afastamentos dos servidores das unidades. Estas informações são registradas no campo "Observação" da minuta do Plano de Demandas Internas de TI relativas à COSIS, repassado trimestralmente ao GAPSTIE.	Sim	Sim
Não considerar os afastamentos dos servidores durante a execução dos projetos no Plano de	Operacional	Realizar reunião entre o Coordenador e os Chefes das seções técnicas para identificação do andamento dos projetos e dos afastamentos dos servidores antes da elaboração de nova proposta de alteração	Coordenador de Sistemas Corporativos	Idem observação acima.	Sim	Não

Demandas Internas de TIC vigente.		do Plano de Ação de Sistemas.				
-----------------------------------	--	-------------------------------	--	--	--	--

Gestor de Risco Setorial: Chefe do Gabinete da Secretaria de TIE

Área Funcional: Gabinete da Secretaria de TIE

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Esquecimento ou atraso na comunicação ao demandante.	Operacional	Agendar as comunicações a serem realizadas na ferramenta Trello.	Chefe do GAPSTIE	As comunicações a serem realizadas às áreas demandantes passaram a ser controladas pelo GAPSTIE na ferramenta Trello, e em alguns casos, registradas na agenda google da unidade.	Sim	Não
Realizar ajustes incorretos no Plano de Demandas Internas.	Operacional	Validar o Plano de Demandas Internas ajustado com o Secretário de TIE antes de sua publicação na Intranet.	Chefe do GAPSTIE	Todos os ajustes definidos no CGOVTIC são realizados pelo GAPSTIE no Plano de Demandas Internas, que passou a ser validado pelo STIE antes da sua publicação na Internet. Entretanto, mesmo com a adoção deste mecanismos de mitigação, sempre há a possibilidade de algum detalhe passar de forma incorreta, o que justifica manutenção do risco.	Sim	Sim
Publicar o Plano de Demandas Internas ajustado incorretamente no sítio do TRE-RN na Internet.	Operacional	Solicitar orientações sobre como publicar conteúdos na ferramenta Plone à Seção de Novas Tecnologias, sempre que necessário.	Chefe do GAPSTIE	Sempre que necessário a SNT é consultada pelo GAPSTIE (e por outras áreas do Tribunal) quanto à questões operacionais referentes à alimentação do CMS Plone.	Sim	Não

Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Área Funcional: Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	Operacional	Agendar as reuniões de negócio com a SDS diretamente com o titular da Unidade responsável pela solicitação da demanda.	Chefe da SDS	As reuniões para levantamento preliminar de requisitos passaram a ser realizadas rotineiramente após cada solicitação de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas, envolvendo a SDS e representante da unidade demandante. O registro das informações coletadas é feito no PAE referente à demanda ou via anotações armazenadas no repositório Git da COSIS.	Sim	Não
Estimar escopo e prazo de desenvolvimento erroneamente.	Operacional	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SDS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Chefe da SDS	Idem observação acima, com o acréscimo de que o risco em questão permanece pois existem outros fatores que podem resultar em eventuais erros de estimativas de prazo.	Sim	Sim

Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Banco de Dados e Sistemas

Área Funcional: Seção de Banco de Dados e Sistemas

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto ao desenvolvedor externo.	Operacional	Solicitar à Alta Administração que interceda junto ao Órgão desenvolvedor externo solicitando o seu apoio no esclarecimento de dúvidas técnicas e negociais.	Chefe da SBDS	Não houve registro, até o momento, de situações em que não foi possível contar com o apoio de Órgãos externos no repasse de informações técnicas e esclarecimento de dúvidas. Por este motivo não foi possível implantar a decisão de mitigação.	Não	Sim
Estimar prazo de implantação erroneamente.	Operacional	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SBDS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Chefe da SBDS	As reuniões para levantamento preliminar de requisitos passaram a ser realizadas rotineiramente após cada solicitação de implantação de sistemas, envolvendo a SBDS e representante da unidade demandante. O registro das informações coletadas é feito no PAE referente à demanda ou via anotações armazenadas no repositório Git da COSIS. O risco em questão permanece pois existem outros fatores que podem resultar em eventuais erros de estimativas de prazo.	Sim	Sim

Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Novas Tecnologias

Área Funcional: Seção de Novas Tecnologias

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Não conseguir levantar as informações técnicas da solução demandada junto à área de negócio.	Operacional	Agendar as reuniões de negócio com a SNT diretamente com o titular da Unidade responsável pela solicitação da demanda.	Chefe da SNT	As reuniões para levantamento preliminar de requisitos passaram a ser realizadas rotineiramente após cada solicitação de demandas encaminhadas à SNT, contanto com a participação de representante da unidade demandante. O registro das informações coletadas é feito no PAE referente à demanda ou via anotações armazenadas no repositório Git da COSIS.	Sim	Não
Estimar prazo para atendimento da demanda erroneamente.	Operacional	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre a SNT e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Chefe da SNT	Idem observação acima, com o acréscimo de que o risco em questão permanece pois existem outros fatores que podem resultar em eventuais erros de estimativas de prazo.	Sim	Sim

Gestor de Risco Setorial: Secretário de TIE

Área Funcional: Comitê Gestor de TIE

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Prazos apresentados na proposta serem insuficientes para a realização dos projetos.	Operacional	Realizar reunião de levantamento preliminar de requisitos entre as unidades técnicas da COSIS e a unidade demandante, antes de serem feitas as estimativas.	Secretário de TIE	As reuniões para levantamento preliminar de requisitos passaram a ser realizadas rotineiramente após cada solicitação de demandas encaminhadas às unidades técnicas da COSIS,, contanto com a participação de representante da unidade demandante. O registro das informações coletadas é feito no PAE referente à demanda ou via anotações armazenadas no repositório Git da COSIS. Entretanto, o risco em questão permanece, pois existem outros fatores que podem resultar em eventuais erros de estimativas de prazo.	Sim	Sim

Gestor de Risco Setorial: Presidente do TRE-RN

Área Funcional: Comitê de Governança de TIE

Riscos (Descrição)	Classe(s)	Decisão para mitigar o risco	Proprietário do Risco	REVISÃO DE RISCOS - JUNHO/2022		
				Observação	Decisão de mitigação implantada com sucesso?	Risco permanece?
Não priorizar projetos de maior relevância em detrimento de outros menos relevantes.	Operacional	Garantir que os titulares das Unidades responsáveis pelas demandas sustentem a importância de seus projetos durante as reuniões de priorização de projetos do CGOVTIC.	Presidente do TRE-RN	Os titulares das Unidades passaram a receber por e-mail a minuta do Planos de Demandas Internas alguns dias antes da reunião do CGOVTIC, de modo a poderem se preparar para sustentar a importância de seus projetos. Além disso, com essa antecedência é possível realizar eventuais ajustes na minuta do Plano, em consenso com os titulares das Unidades, antes da reunião. Apesar disso o risco em questão permanece, pois existem outros fatores que podem resultar em erros de priorização de demandas, como solicitações intempestivas de alta prioridade.	Sim	Sim

GESTÃO DE RISCOS

PROCESSO: 10.1.8 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

Versão 1.1

NATAL, 01/07/2022

SUMÁRIO

Apresentação.....	3
Declaração de Apetite a Risco: Processo: 10.1.8 Gerenciamento de Incidentes de TIC.....	4
Estabelecimento do Contexto.....	5
Anexo I.1 – Equipe de Serviços – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).....	12
Anexo I.2 – Equipe de Serviços – 2º Nível de Atendimento.....	19
Anexo I.3 – Equipe de Serviços – 3º Nível de Atendimento.....	21
Anexo I.4 – Gerente de Incidentes.....	23
Anexo I.5 – Equipe de Serviços – Incidente Grave.....	24
Anexo II.1 – Equipe de Serviços – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).....	25
Anexo II.2 – Equipe de Serviços – 2º Nível de Atendimento.....	30
Anexo II.3 – Equipe de Serviços – 3º Nível de Atendimento.....	32
Anexo II.4 – Gerente de Incidentes.....	34
Anexo II.5 – Equipe de Serviços – Incidente Grave.....	35
Anexo III.1 – Equipe de Serviços – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).....	36
Anexo III.2 – Equipe de Serviços – 2º Nível de Atendimento.....	42
Anexo III.3 – Equipe de Serviços – 3º Nível de Atendimento.....	43
Anexo III.4 – Gerente de Incidentes.....	44
Anexo III.5 – Equipe de Serviços – Incidente Grave.....	45

APRESENTAÇÃO

O Gerenciamento de Incidentes, conforme descrito na ITIL, é o processo cujo propósito é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível de modo a minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos. A operação normal do serviço é definida como a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço). Com isso, o gerenciamento de incidentes visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

Um incidente é qualquer evento que cause ou possa causar uma interrupção ou uma redução da qualidade do serviço prestado. Incidentes podem ser reportados à Central de Serviços pelos usuários, pelo próprio pessoal da TI ou, automaticamente, pelas ferramentas de monitoramento. Alguns exemplos de incidentes são: falta de acesso à Internet, problemas de hardware ou problemas de impressão. É importante diferenciar incidentes de requisições de serviços, já que ambos são reportados à Central de Serviços. Requisição de serviço é uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição de informações ou aconselhamento, solicitações para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição. Por fim, vale ressaltar que não faz parte do escopo do gerenciamento de incidentes investigar a causa raiz dos incidentes (isso faz parte do escopo do gerenciamento de problemas). O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação do serviço o mais rápido possível. Para tanto, deverá utilizar as soluções de contorno disponíveis na base de erros conhecidos.

Declaração de Appetite a Risco: Processo: Gestão de TIC: 10.1.8 Gerenciamento de Incidentes de TIC

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 cinco atores do “Processo: 10.1.8 Gerenciamento de Incidentes de TIC”, restaram identificados, avaliados e tratados 26 (vinte e seis) riscos, vinculados às 26 (vinte e seis) atividades do referido processo. Todos os riscos identificados foram classificados como operacionais.

Ator do Processo	Quantidade de Atividades	Quantidade de Riscos Identificados	Nível de Risco Residual das Atividades (Média)(*)
Equipe de Serviço – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços)	16	15	7,73
Equipe de Serviço – 2º Nível de Atendimento	4	4	8
Equipe de Serviço – 3º Nível de Atendimento	4	4	8
Gerente de Incidentes	1	2	8
Equipe de Serviço – Incidente Grave	1	1	8
Total Geral / Média Geral	26	26	7,94

(*) cálculo baseado na soma dos níveis de riscos residuais dividindo-se pela soma da quantidade de riscos de cada raia.

Majoritariamente, o Nível de Risco Residual das atividades do processo restou classificado como baixo conforme tabela anterior. Em termos da média das atividades verificou-se um resultado de 7,94 pontos, classificando o conjunto das atividades do processo com um nível baixo de riscos.

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
10.1.8 Gerenciamento de Incidentes de TIC	Baixo (7,94 pontos)
Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022	

2. Estabelecimento do Contexto

2.1 Identificação do Processo

Processo de Gestão de TIC: **10.1.8 Gerenciamento de Incidentes de TIC**

Responsável: Chefe da SSI – Denilson Bastos da Silva

Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos:

III. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

2.2 Objetivos do processo

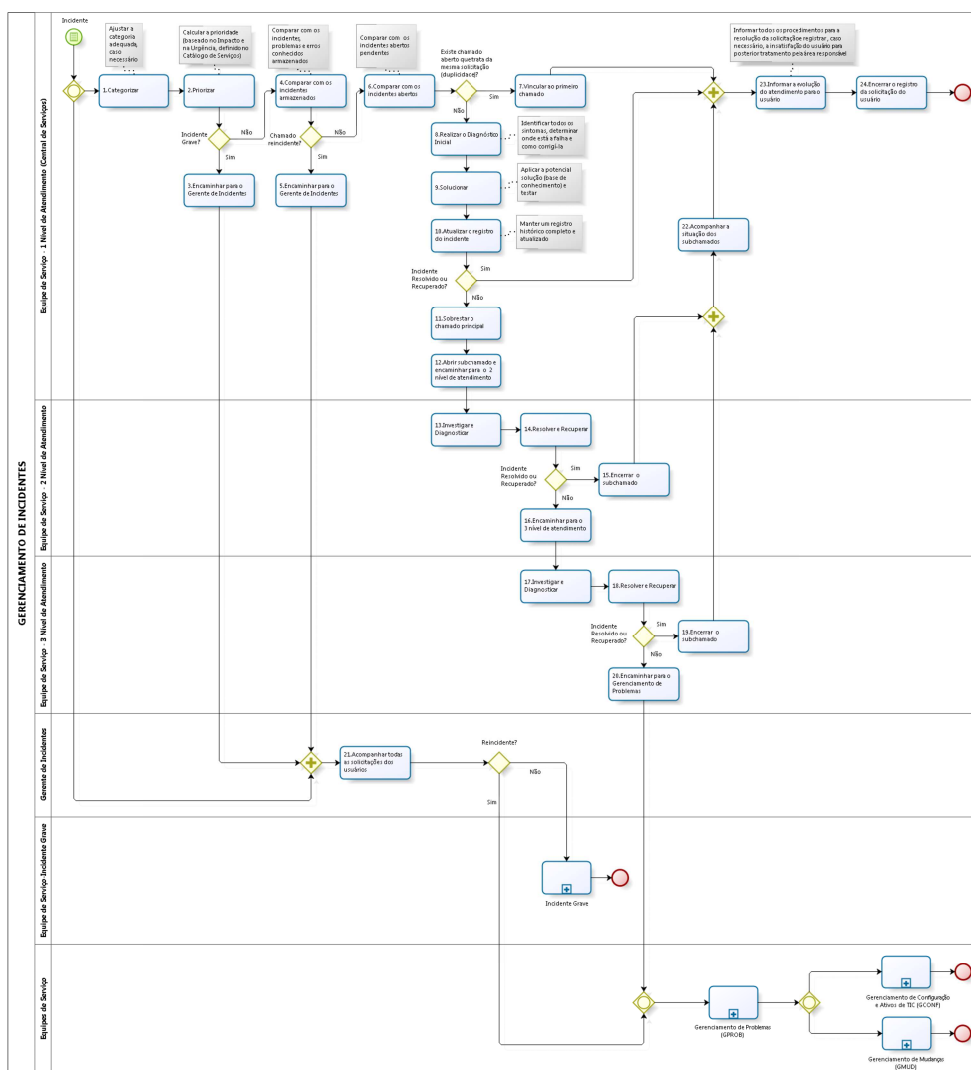
O processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC na Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte foi incluído no Catálogo de Processos da STIC, através da ação/projeto de elaboração de proposta desse catálogo no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação de 2016/2017. Para subsidiar a confecção deste catálogo, foi considerada, inicialmente, a Cadeia de Valor do TRE-RN (instituída por meio da Portaria nº 250/2015 – GP), estando a Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação classificada como um Macroprocesso de Suporte.

O Gerenciamento de Incidente “foca na restauração de falhas de serviços, o mais rápido possível, para os usuários, de forma a minimizar o impacto no negócio, atividade que inclui a detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento. O Incidente é qualquer evento que não é parte do serviço acordado, muitas vezes interrompendo, e ocasionalmente, reduzindo um serviço. Eles também incluem os eventos reportados pelos clientes (usuários de TIC), que sejam abertos via Central de Serviços de TIC ou de outra forma (telefone, sistema de bate-papo, e-mail, etc)” (definição dada pela ITIL, versão 3).

A *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL é um framework para as “melhores práticas” de Gerenciamento de Serviços de TIC. A ITIL oferece uma abordagem sistemática para a entrega de serviços de TIC com qualidade (definição dada pela ITIL, versão 3).

Serviço é definido como “um meio de entregar valor para o cliente através da facilitação de resultados que os clientes desejam obter sem incorrer em específicos custos ou riscos” (definição dada pela ITIL, versão 3). Conforme escopo estabelecido no mapeamento acima/abaixo identificado, o objetivo do presente processo é planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL, as atividades que garantam o restabelecimento do serviço prestado pela área de TIC o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo no funcionamento do negócio, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo de Serviços de TIC.

A ilustração a seguir, destaca as etapas deste processo (Gerenciamento de Incidentes de TIC) que constituem o escopo deste trabalho, bem como as suas principais entregas (Termo de Referência ou Projeto Básico, Edital e Contrato ou Nota de Empenho), que proporcionam o resultado almejado, ou seja, o serviço regularmente prestado ou o material entregue em conformidade.



O mapeamento realizado detalha as atividades de cada unidade funcional que atua no processo, dentro de cada etapa do diagrama acima, de modo a permitir a identificação dos pontos frágeis que são passíveis de riscos, visando à aplicação do Processo de Gestão de Riscos.

Já numa análise dos fatores críticos para o sucesso deste processo, assim entendidos aqueles documentos (entregas) cuja qualidade interfere diretamente no sucesso da contratação/aquisição, ou seja, na obtenção do objeto correspondente a necessidade que iniciou o processo, identifica-se os seguintes fatores: (1) Estudos Técnicos Preliminares, (2) Termo de Referência ou Projeto Básico, (3) Edital e (4) a correta identificação da disponibilidade orçamentária.

ANÁLISE DO CONTEXTO	
Quadro Resumo	
Processo: Gerenciamento de Incidentes de TIC	
<ul style="list-style-type: none"> Objetivos e Metas: Está alinhada às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos. Necessidade de alcance dos seguintes objetivos estratégicos, elencados no: Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2016-2020 (PEJERN): Aprimorar a infraestrutura, a gestão e a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 09 (nove). Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC): Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 02 (dois). Primar pela satisfação dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 06 (seis). 	
Legislação e normas associadas: <ul style="list-style-type: none"> Constituição Federal (Art. 37, inciso XXI); Lei nº 8.666/1993 e alterações; Lei nº 10.520/2002 e alterações; Decreto nº 10.024, de 23 de setembro de 2019; Portaria Nº 220/2015-GP/TRE-RN; Revisão da Portaria Nº 220/2015-GP (Revisão da Portaria nº 220/2015-GP – PAE nº 3867/2019); e Portaria Nº 104/2014-GP. Instrução Normativa nº 04, de 12 de novembro de 2010 – SLTI – Nova Instrução Normativa para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Manual de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal. Acórdão 667/05 – TCU – Determinações quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços. 	
Sistemas utilizados: <ul style="list-style-type: none"> Processo Administrativo Eletrônico – PAE (TRE-RN); Sistema de Gerenciamento de Serviço de TI – GLPI 	
Partes interessadas: <ul style="list-style-type: none"> Internas (Seção de Suporte e Segurança da Informação e demais unidades do TRE-RN). 	

FORÇAS

Mapeamento dos incidentes
Ferramenta de Gerenciamento de Serviço – GLPI

FRAQUEZAS

Técnicos terceirizados em pequena quantidade
Muitos equipamentos com defeito

OPORTUNIDADES

Padronização na aquisição de equipamentos de informática
Aumento do número de técnicos terceirizados para atendimento às demandas de chamados
Contrato de manutenção dos equipamentos de informática

AMEAÇAS

Contingenciamento orçamentário.

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

O processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC na Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte está ramificado num conjunto que vai desde o “Processo licitatório: fase interna”, 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: Gerenciamento de Incidentes de TIC.					
Responsável:			Data: 31/10/2019.		
Papel(raias)	Equipe de Serviço – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços)	Equipe de Serviço – 2º Nível de Atendimento	Equipe de Serviço – 3º Nível de Atendimento	Equipe de Serviço gerente de Incidentes	Incidente Grave
Responsabilidade (atividades)					
01. Categorizar	R/I				
02. Priorizar	R/I				
03. Encaminhar para o Gerente de Incidentes	R/I/C			A/I	
04. Comparar com os incidentes armazenados	R/C				
05. Comparar com os incidentes abertos	R/C				
06. Vincular ao primeiro chamado	R/C/I	I	I	I	I
07. Realizar o diagnóstico inicial	R				
08. Solucionar	R				
09. Atualizar o registro do incidente	R/I				
10. Sobrestar o chamado principal	R/I				
11. Abrir chamadouro e encaminhar para o 2º nível de atendimento	R/I	A			
12. Investigar e Diagnosticar		R/I		C	
13. Resolver e Recuperar		R/I			
14. Encerrar o chamadouro		R/I			
15. Encaminhar para o 3º nível de atendimento		R/I	A		
16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problema			R		
17. Acompanhar todas as solicitações dos usuários	I			R	
18. Informar a evolução do atendimento para o usuário	R				
19. Incidente Grave					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 a revisão dos documentos das etapas da gestão de riscos aplicadas ao presente processo, sendo devidamente registradas as circunstâncias e as alterações.

Anexo I.1 – Equipe de Serviço – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços)

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte															
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Responsável: Chefia da SSI, Denilson Bastos da Silva						Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação			Versão: 1.1		
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 28/04/2022			Unidade: SSI					Gestor de Riscos: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação							
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)				
(1) Definição ou ajuste incorreto da categoria dos incidentes	(1) Falta de conhecimento sobre a distinção de cada categoria (2) Ausência de documentação das categorias (3) Falta de conhecimento sobre quais tipos de serviços existentes no Catálogo de Serviços (4) Falta de conhecimento sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware / software) (5) Falta de atenção do operador	Operacional	Médio (6)	Média (6)	36	Alto	(1) Possível abertura do chamado com erro na categorização do incidente, gerando a necessidade de ajuste no chamado (2) Possível abertura de chamado com erro de tipos de serviços gerando a necessidade de ajuste no chamado (3) Possível abertura de chamado com erro sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente hardware /software gerando a necessidade de ajuste no chamado	Mitigar/Eliminar o Risco	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(2) Priorização incorreta	(1) Ausência de matriz de impacto x urgência pré-definida no catálogo de serviços (2) Falta de conhecimento sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware/software)	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	(1) Possível abertura de chamado com erro ou ausência de priorização gerando a necessidade de ajuste no chamado (2) Possível abertura de chamado com erro sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente hardware	Mitigar o Risco	Baixo (4)	Muito Baixa (2)	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	(3) Ausência de tempo requerido para a resolução definido no catálogo de serviços (4) Falta de atenção do operador						/ software								
(3) Não atendimento de incidente grave	(1) O incidente não foi identificado (classificado) como grave (mais alta prioridade) (2) O incidente grave não foi encaminhado para o Gerente de Incidentes (3) Não estava estabelecida uma equipe separada para lidar com incidentes graves (3) Gerente de Incidentes não tem o perfil adequado (4) O Gerente de Problemas não foi envolvido para auxiliar na resolução quando foi necessário (5) Gerente de Problemas não tem o perfil adequado (6) Não atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora no atendimento ao chamado por erro na classificação “como grave” e, consequentemente , o não encaminhamento à equipe de incidentes graves (2) Falta de comunicação sobre o andamento do chamado entre equipe de suporte e usuários (feedback)	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixo 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	todas As atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.														
(4) Aumento de tempo de atendimento	(1) Não é feita a comparação do incidente atual com os já encerrados (2) Não é feita consulta para identificar se o incidente atual está relacionado a um problema existente (3) Não é feita consulta para identificar se há uma solução de contorno conhecida (erros conhecidos) (4) Não registrar a informação sobre a existência de incidente já aberto (pendente) (5) Não informar ao usuário que a solicitação será atendida através do chamado aberto anteriormente e não encerrar o chamado (6) Não atualizar o registro no chamado atual informando sobre a abertura de novo chamado para a mesma solicitação e,	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	(1) Demora no atendimento ao chamado por não ter sido realizada a comparação com os chamados já existentes e não ter sido realizada nenhuma solução de contorno para resolução do chamado com base nos registros da base de conhecimento. (2) Falha na atualização na base de conhecimento (3) Falta de comunicação sobre o andamento do chamado entre equipe de suporte e usuários (feedback)	Mitigar/Eliminar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	caso necessário, não acrescentar as informações adicionais e/ou relevantes descritas no novo chamado para o chamado aberto (pendente)														
(5) Atender ao mesmo incidente mais de uma vez	(1) Não é feita a comparação do incidente atual com os já abertos (pendentes) através de consulta aos dados armazenados na base de dados, de forma a verificar a existência de mesmo(s) sintoma(s) ou similar(es). (2) Não é feita a vinculação do incidente atual ao primeiro incidente aberto (pendente) (3) Não registrar a informação sobre a existência de incidente já aberto (pendente) (4) Não informar ao usuário que a solicitação será atendida através do chamado aberto anteriormente e não encerrar o chamado	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	(1) Atendimento ao chamado em duplicidade, visto que, provavelmente, não foi realizada a consulta a base de conhecimento nos registros dos chamados já atendidos, estejam eles encerrados ou pendentes. falha na atualização dos registros na base de dados em relação a existência de mesmo(s) sintoma(s) ou similar(es) (2) Falha na consulta a base de dados em relação a existência de mesmo(s) sintoma(s) ou similar(es) (3) Falha em não registrar a informação de chamados já abertos e pendentes (4) Falha na comunicação sobre o andamento do chamado entre equipe de suporte e usuários (feedback)	Mitigar o Risco	Muito Baixo 2	Muito Baixo 2	4	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	atualizadas (5) Não atualizar o registro no chamado atual informando sobre a abertura de novo chamado para a mesma solicitação e, caso necessário, não acrescentar as informações adicionais e/ou relevantes descritas no novo chamado para o chamado aberto (pendente)														
(6) Incidente não ser solucionado	(1) Não Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise) (2) Não realizar consulta a Base de Conhecimento de TIC para determinar a causa provável do incidente	Operacional	Alto (8)	Baixa (4)	32	Alto	(1) Demora no atendimento ao chamado devido a não identificação da causa do defeito, gerando, provável, necessidade em se encaminhá-lo ao segundo nível. (2) Possível despreparo do operador (3) Retorno do usuário com feedback negativo	Mitigar/Eliminar o Risco	Baixo 4	Muito Baixo 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(7) Atender aos chamados abertos em duplicidade	(1) Não registrar informação de chamado já aberto (2) Não foi identificada se há informação adicional no chamado aberto anteriormente	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora no atendimento por não ser verificado a base de chamados abertos. (2) Demora no atendimento ao chamado	Mitigar o Risco	Muito Baixo 2	Muito Baixo 2	4	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(8) Não identificar a possível solução do incidente	(1) Não identificar todos os sintomas do	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora no atendimento ao chamado por não ter sido consultada	Mitigar o Risco	Muito Baixo 2	Muito Baixo 2	4	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	incidente (2) Não determinar a causa provável do incidente, através de consulta à base de conhecimento (3) Não corrigir a falha do incidente						a base de conhecimento ou se tratar de situação (ocorrência) nova. (2) Falha na identificação dos sintomas do incidente (3) Demora no atendimento ao chamado (4) Falta de conhecimento do operador								
(9) Usuário não satisfeito	(1) Não aplicar a solução disponível, conforme procedimentos descritos na base de conhecimento e TIC (2) Não testar (3) Não localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora no atendimento ao chamado, ou a ineficácia da solução aplicada gerando, provavelmente, o registro da insatisfação do usuário. (2) Falha na identificação dos sintomas do incidente (3) Falha de atualização da base de conhecimento (4) Falta de conhecimento do operador	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(10) Manter histórico de incidentes atualizado	(1) Não manter o registro de histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para resolução e recuperação das atividades	Operacional	Baixo (4)	Média (6)	24	Médio	(1) Impossibilidade de recuperar procedimentos de incidentes resolvidos e impossibilidade em se consultar e gerar relatórios para fins de estatísticos.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(11) Dar prosseguimento ao chamado principal	(1) Não sobrestar o chamado (principal) e acompanhá-lo até que seja solucionado pelas outras equipes de suporte	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora no atendimento ao chamado e, provável, registro de insatisfação pelo usuário.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

(12) Dar seguimento ao chamado para o 2º nível	(1) Não abrir o chamadouro (vinculado ao principal) e não o encaminhar para o 2º nível de atendimento	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora no atendimento ao chamado e, provável, registro de insatisfação pelo usuário. (2) Perda de controle do chamado principal	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(22) Acompanhar a situação dos subchamados	(1) Não acompanhar a situação dos subchamados abertos	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Perda de controle do chamadouro e chamado principal	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(23) Informar a evolução do atendimento para o usuário	(1) Não informar a evolução do atendimento para o usuário	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Insatisfação do usuário por falta de feedback	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(24) Encerrar o registro da solicitação do usuário	(1) Não encerrar o registro da solicitação do usuário	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Não encerramento do chamado	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

10.1.8.1. Categorizar [Unidade Demandante] (Risco 1)

10.1.8.2. Priorizar [Unidade Demandante] (Risco 2)

10.1.8.3. Encaminhar para o Gerente de Incidentes [Unidade Demandante] (Risco 3)

10.1.8.4. Comparar com os incidentes armazenados [Unidade Demandante] (Risco 4)

10.1.8.5. Comparar com os incidentes abertos [Unidade Demandante] (Risco 5)

10.1.8.6. Vincular ao primeiro chamado [Unidade Demandante] (Risco 6)

10.1.8.7. Realizar o diagnóstico inicial [Unidade Demandante] (Risco 7)

10.1.8.8. Solucionar [Unidade Demandante] (Risco 8)

10.1.8.9. Atualizar o registro do incidente [Unidade Demandante] (Risco 9)

10.1.8.10. Sobrestar o chamado principal [Unidade Demandante] (Risco 10)

10.1.8.11. Abrir chamadouro e encaminhar para o 2º nível de atendimento [Unidade Demandante] (Risco 11)

10.1.8.12. Investigar e Diagnosticar [Unidade Demandante] (Risco 12)

10.1.8.21. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 21 e Risco 22)

10.1.8.23. Informar a evolução do atendimento ao usuário e encerrar o registro da solicitação do usuário [Unidade Demandante] (Risco 23 e Risco 24)

Anexo I.2 – Equipe de Serviço – 2º Nível de Atendimento

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte															
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Responsável: Chefia da SSI, Denilson Bastos da Silva						Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação			Versão: 1.1		
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 28/04/2022			Unidade: SSI					Gestor de Riscos: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação							
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)				
(13) Investigar e Diagnosticar	(1) Não Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise); (2) Não determinar a causa provável do incidente; (3) Não localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora na solução do chamado devido a não recuperação dos dados do incidente não resolvido. (2) Possível necessidade de encaminhamento do chamado ao nível presencial	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(14) Resolver e Recuperar	(1) Não aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (2) Não atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Provável não resolução do chamado (2) Não recuperação dos dados do registro do incidente e consequente não recuperação das etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	recuperação das atividades.														
(15) Encerrar o Subchamado	(1) Não encerrar o chamadouro	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Necessidade de ter que encerrar o chamadouro para a finalização do chamado principal.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(16) Dar seguimento ao chamado para o 3º nível	(1) Não encaminhar o chamadouro para o 3º nível de atendimento	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Provável sobrestamento do chamado no 2º nível. (2) Demora no atendimento do chamado.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

10.1.8.13. Resolver e Recuperar [Unidade Demandante] (Risco 13)

10.1.8.14. Encerrar o chamadouro [Unidade Demandante] (Risco 14)

10.1.8.15. Encaminhar para o 3º nível de atendimento [Unidade Demandante] (Risco 15)

10.1.8.16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problema [Unidade Demandante] (Risco 16)

Anexo I.3 – Equipe de Serviço – 3º Nível de Atendimento

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte															
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Responsável: Chefe da SSI, Denilson Bastos da Silva						Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.			Versão: 1.1		
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 28/04/2022			Unidade: SSI					Gestor de Riscos: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação							
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)				
(17) Investigar e Diagnosticar	(1) Não Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise); (2) Não determinar a causa provável do incidente; (3) Não localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora na solução do chamado (2) Possível necessidade de encaminhamento do chamado ao nível presencial	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(18) Resolver e Recuperar	(1) Não aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (2) Não atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Provável não resolução do chamado (2) Não recuperação dos dados do registro do incidente e consequente não recuperação das etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

	recuperação das atividades.														
(19) Encerrar o chamadouro	(1) Não encerrar o chamadouro	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Necessidade de ter que encerrar o chamadouro para a finalização do chamado principal.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI
(20) Encaminhar o chamadouro para o gerente de problemas	(1) Não encaminhar o chamadouro para o Gerente de Problemas	Operacional	Baixo (4)	Baixa (4)	16	Médio	(1) O chamado não vai chegar na equipe de incidentes graves.	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

10.1.8.17. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 17)

10.1.8.18. Informar a evolução do atendimento para o usuário [Unidade Demandante] (Risco 18)

10.1.8.19. Encerrar chamadouro [Unidade Demandante] (Risco 19)

10.1.8.20. Encaminhar o chamadouro para o Gerente de Problemas [Unidade Demandante] (Risco 20)

Anexo I.4 – Gerente de Incidentes

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte															
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Responsável: Chefia da SSI, Denilson Bastos da Silva						Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação			Versão: 1.1		
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 28/04/2022			Unidade: SSI					Gestor de Riscos: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação							
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)				
(21) Acompanhar todas as solicitações dos usuários	(1) Não acompanhar a situação de todos as solicitações dos usuários que se encontram pendentes (subchamados abertos)	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Desconhecimento dos chamados pendentes, reincidentes e graves	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.21. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 21 e Risco 22)

Anexo I.5 – Equipe de Serviço – Incidente Grave

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte															
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Responsável: Chefia da SSI, Denilson Bastos da Silva						Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/022				Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação			Versão: 1.1		
Formulário Padrão de Identificação e Avaliação de Riscos															
Data: 28/04/2022			Unidade: SSI					Gestor de Riscos: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação							
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)				
(25) Incidente grave	(1) Não Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise) (2) Não Determinar a causa provável do incidente; (3) Não Localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno.	Operacional	Médio (6)	Baixa (4)	24	Médio	(1) Demora na solução do chamado devido a não recuperação dos dados do incidente não resolvido. (2) Possível necessidade de encaminhamento do chamado ao nível presencial	Mitigar o Risco	Baixo 4	Muito Baixa 2	8	Baixo	Não	SSI	Unidade Demandante / Chefia da SSI

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.25. Incidente grave [Unidade Demandante] (Risco 25)

Anexo II.1 – Equipe de Serviço – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços)

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação – Denilson Bastos da Silva		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos em 30/06/2022.	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
Versão: 1.1			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(1) Definição ou ajuste incorreto da categoria dos incidentes.		
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Muito Baixo (2)		Nível do Risco: Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Em caso de dúvida sobre o preenchimento das informações do chamado realizar consulta ao manual ou ao supervisor imediato;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas serão implantadas em 2023.		
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.		
Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação			
Gestor de Risco Setorial			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(2) Priorização incorreta		
Probabilidade: Muito Baixa (2)	Impacto: Muito Baixo (2)		Nível de Risco: Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Em caso de dúvida sobre o preenchimento das informações do chamado realizar consulta ao manual ou ao supervisor imediato;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas serão implantadas em 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: Muito Baixo (2)		Nível de Risco Residual: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.		
Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação			
Gestor de Risco Setorial			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			

Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(3) Não atendimento de incidente grave	
Probabilidade: Baixo (4)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Médio (24)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Em caso de dúvida sobras informações do chamado realizar consulta ao manual ou ao supervisor imediato;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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: Médio (8)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação Gestor de Risco Setorial		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(4) Aumento de tempo de atendimento	
Probabilidade: Baixo (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação Gestor de Risco Setorial		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(5) Atender ao mesmo incidente mais de uma vez	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI	

Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(6) Incidente não ser solucionado	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(7) Atender aos chamados abertos em duplicidade	
Probabilidade: Baixo (2)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação

Risco: Operacional	(8) Não identificar a possível solução do incidente	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Médio (24)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Ajustar a base de conhecimento	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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: Muito Baixo (2)	Nível de Risco Residual: Muito Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(9) Usuário não satisfeito	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Médio (4)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Reabrir o chamado.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(10) Não Manter histórico de incidentes atualizado	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(11) Dar prosseguimento ao chamado principal	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(12) Dar seguimento ao chamado para o 2º nível	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Médio (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(22) Acompanhar a situação dos subchamados	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Médio (2)	Nível do Risco: Médio (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	

Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(23) Informar a evolução do atendimento para o usuário	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(24) Encerrar o registro da solicitação do usuário	
Probabilidade: Baixa (2)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (4)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 2023.	
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.	
Probabilidade: Baixa (2)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (4)
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.	

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

- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.1. Categorizar [Unidade Demandante] (Risco 1)
 - 10.1.8.2. Priorizar [Unidade Demandante] (Risco 2)

- 10.1.8.3. Encaminhar para o Gerente de Incidentes [Unidade Demandante] (Risco 3)
- 10.1.8.4. Comparar com os incidentes armazenados [Unidade Demandante] (Risco 4)
- 10.1.8.5. Comparar com os incidentes abertos [Unidade Demandante] (Risco 5)
- 10.1.8.6. Vincular ao primeiro chamado [Unidade Demandante] (Risco 6)
- 10.1.8.7. Realizar o diagnóstico inicial [Unidade Demandante] (Risco 7)
- 10.1.8.8. Solucionar [Unidade Demandante] (Risco 8)
- 10.1.8.9. Atualizar o registro do incidente [Unidade Demandante] (Risco 9)
- 10.1.8.10. Sobrestar o chamado principal [Unidade Demandante] (Risco 10)
- 10.1.8.11. Abrir chamadouro e encaminhar para o 2º nível de atendimento [Unidade Demandante] (Risco 11)
- 10.1.8.12. Investigar e Diagnosticar [Unidade Demandante] (Risco 12)
- 10.1.8.21. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 21 e Risco 22)
- 10.1.8.23. Informar a evolução do atendimento ao usuário e encerrar o registro da solicitação do usuário [Unidade Demandante] (Risco 23 e Risco 24)

Anexo II.2 – Equipe de Serviço – 2º Nível de Atendimento

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos em 30/06/2022	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
Versão: 1.1			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(13) Investigar e Diagnosticar		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)	
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 2023.		
Planos de Contingência Recomendados:	Não foi identificada a necessidade de estabelecer um Plano de Contingência.		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)	
Risco(s) Secundário(s) (geradas pelas respostas adotadas):	Não foram identificados.		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(14) Resolver e Recuperar		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)	
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI.		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(15) Encerrar o Subchamado		

Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(16) Dar seguimento ao chamado para o 3º nível	
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Médio (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

10.1.8.13. Resolver e Recuperar [Unidade Demandante] (Risco 13)

10.1.8.14. Encerrar o chamadouro [Unidade Demandante] (Risco 14)

10.1.8.15. Encaminhar para o 3º nível de atendimento [Unidade Demandante] (Risco 15)

10.1.8.16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problema [Unidade Demandante] (Risco 16)

Anexo II.3 – Equipe de Serviço – 3º Nível de Atendimento

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos em 30/06/2022	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
Versão: 1.1			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(17) Investigar e Diagnosticar		
Probabilidade: Baixo (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)	
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 04/12/2019	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(18) Resolver e Recuperar		
Probabilidade: Baixo (4)	Impacto: Baixo (4)	Nível do Risco: Médio (16)	
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.		
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(19) Encerrar o chamadouro		

Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos		
Data: 04/12/2019	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(20) Encaminhar o chamadouro para o gerente de problemas	
Probabilidade: Baixo (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI.	
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.	

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

- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.17. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 17)
 - 10.1.8.18. Informar a evolução do atendimento para o usuário [Unidade Demandante] (Risco 18)
 - 10.1.8.19. Encerrar chamadouro [Unidade Demandante] (Risco 19)
 - 10.1.8.20. Encaminhar o chamadouro para o Gerente de Problemas [Unidade Demandante] (Risco 20)

Anexo II.4 – Gerente de Incidentes

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos em 30/06/2022	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
Versão: 1.1			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI	Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação	
Risco: Operacional	(21) Acompanhar todas as solicitações dos usuários		
Probabilidade: Baixo (4)	Impacto: Muito Baixo (2)	Nível do Risco: Baixo (8)	
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.		

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

- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.21. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 21 e Risco 22)

Anexo II.5 – Equipe de Serviço – Incidente Grave

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva		Aprovação: Comitê Gestor de Riscos em 30/06/2022	Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.
Versão: 1.1			
Formulário Padrão de Tratamento de Riscos			
Data: 28/04/2022	Área Funcional: SSI		Proprietário do Risco: Unidade Demandante / Seção de Suporte e Segurança da Informação
Risco: Operacional	(25) Incidente grave		
Probabilidade: Baixa (4)	Impacto: Médio (6)	Nível do Risco: Médio (24)	
Resposta a ser implantada:	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Identificar o incidente consultando a base de conhecimento;		
Tipo de Resposta: Mitigar o risco	Prazo para implantação: As respostas (4) serão implantadas em 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.		

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.25. Incidente grave [Unidade Demandante] (Risco 25)

Anexo III.1 – Equipe de Serviço – 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços)

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte								
Formulário Perfil de Riscos								
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva				Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022		Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.		Versão: 1.1
Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva					Área Funcional: SSI		Data: 13/11/2019	
Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco
(1) Definição ou ajuste incorreto da categoria dos incidentes.	Risco Operacional	(1) Falta de conhecimento sobre a distinção de cada categoria (2) Ausência de documentação de categorias (3) Falta de conhecimento sobre quais tipos de serviços existentes no Catálogo de Serviços (4) Falta de conhecimento sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware / software) (5) Falta de atenção do operador	(1) Possível abertura de chamado com erro na categorização do incidente, gerando a necessidade de ajuste no chamado (2) Possível abertura de chamado com erro de tipos de serviços gerando a necessidade de ajuste no chamado (3) Possível abertura de chamado com erro sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente gerando a necessidade de ajuste no chamado	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Em caso de dúvida sobre o preenchimento das informações do chamado realizar consulta ao manual ou ao supervisor imediato;	Nível de Risco Inerente = 2 x 2 = 4 (baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(2) Priorização incorreta	Risco Operacional	(1) Ausência de matriz de impacto x urgência pré-definida no catálogo de serviços (2) Falta de conhecimento sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware/software) (3) Ausência de tempo requerido para a resolução definido no catálogo de serviços (4) Falta de atenção do operador	(1) Possível abertura de chamado com erro ou ausência de priorização gerando a necessidade de ajuste no chamado (2) Possível abertura de chamado com erro sobre o tipo de item de configuração afetado no incidente hardware / software (3) Ausência de tempo requerido para a resolução definido no catálogo de serviços	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Em caso de dúvida sobre o preenchimento das informações do chamado realizar consulta ao manual ou ao supervisor imediato;	Nível de Risco Inerente = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(3) Não atendimento de incidente grave	Risco Operacional	(1) O incidente não foi identificado (classificado) como Grave (mais alta prioridade) (2) O incidente grave não foi encaminhado para o Gerente de Incidentes	(1) Possível abertura de chamado com erro ou ausência de priorização gerando a necessidade de ajuste no chamado (2) Possível abertura de chamado com erro sobre o tipo de item de configuração afetado	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Em caso de dúvida sobre o preenchimento das informações do chamado realizar consulta ao manual ou ao supervisor imediato;	Nível de Risco Inerente = 6 x 4 =24 (médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

		<p>(3) Não estava estabelecida uma equipe separada para lidar com incidentes graves</p> <p>(3) Gerente de Incidentes não tem o perfil adequado</p> <p>(4) O Gerente de Problemas não foi envolvido para auxiliar na resolução quando foi necessário</p> <p>(5) Gerente de Problemas não tem o perfil adequado</p> <p>(6) Não atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser Atualizados.</p>	no incidente hardware / software					
(4) Aumento do tempo de atendimento	Risco Operacional	<p>(1) Não é feita a comparação do incidente atual com os já encerrados</p> <p>(2) Não é feita consulta para identificar se o incidente atual está relacionado a um problema existente</p> <p>(3) Não é feita consulta para identificar se há uma solução de contorno conhecida (erros conhecidos)</p> <p>(4) Não registrar a informação sobre a existência de incidente já aberto (pendente)</p> <p>(5) Não informar ao usuário que a solicitação será atendida através do chamado aberto anteriormente e não encerrar o chamado.</p> <p>(6) Não atualizar o</p>	<p>(1) Possível demora no atendimento ao chamado por não ter sido realizada a comparação com os chamados já existentes e não ter sido realizada nenhuma solução de contorno para resolução do chamado com base nos registros da base de conhecimento.</p> <p>(2) Possível falha na atualização na base de conhecimento</p> <p>(3) Falta de comunicação sobre o andamento do chamado entre equipe de suporte e usuários (feedback)</p>	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente	Nível de Risco Residual	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
					= 4 x 4 = 16 (Médio)	= 4 x 2 = 8 (Baixa)		

		registro no chamado atual informando sobre a abertura de novo chamado para a mesma solicitação e, caso necessário, não acrescentar as informações adicionais e/ou relevantes descritas no novo chamado para o chamado aberto (pendente)						
(5) Atender ao mesmo incidente mais de uma vez	Risco Operacional	(1) Não é feita a comparação do incidente atual com os já abertos (pendentes) através de consulta aos dados armazenados na base de dados, de forma a verificar a existência de mesmo(s) sintoma(s) ou similar(es). (2) Não é feita a vinculação do incidente atual ao primeiro incidente aberto (pendente) (3) Não registrar a informação sobre a existência de incidente já aberto (pendente) (4) Não informar ao usuário que a solicitação será atendida através do chamado aberto anteriormente e não encerrar o chamado atualizadas. (5) Não atualizar o registro no chamado atual informando sobre a abertura de novo chamado para a mesma solicitação e, caso necessário, não acrescentar as informações adicionais e/ou relevantes descritas no novo chamado para o chamado aberto (pendente)	(1) Possível atendimento ao chamado em duplicidade, visto que, provavelmente, não foi realizada a consulta a base de conhecimento nos registros dos chamados já atendidos, estejam eles encerrados ou pendentes. falha na atualização dos registros na base de dados em relação a existência de mesmo(s) sintoma(s) ou similar(es) (2) Possível falha na consulta a base de dados em relação a existência de mesmo(s) sintoma(s) ou similar(es) (3) Possível falha em não registrar a informação de chamados já abertos e pendentes (4) Possível falha na comunicação sobre o andamento do chamado entre equipe de suporte e usuários (feedback)	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 4 x 2 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Muito Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(6) Incidente não ser solucionado	Risco Operacional	(1) Não Identificar todos os sintomas,	(1) Possível demora no atendimento ao	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Verificar se todos os sintomas do incidente foram identificados	Nível de Risco Inerente	Nível de Risco Residual	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

		avaliando os detalhes do incidente (análise) (2) Não realizar consulta a Base de Conhecimento de TIC para determinar a causa provável do incidente	chamado devido a não identificação da causa do defeito, gerando, provável, necessidade em se encaminhá-lo ao segundo nível. (2) Possível despreparo do operador (3) Possível retorno do usuário com feedback negativo	e se foi consultada a base de conhecimento.	$= 2 \times 4 = 8$ (Baixo)	$= 4 \times 2 = 8$ (Baixa)		
(7) Atender aos chamados abertos em duplicidade	Risco Operacional	(1) Não registrar informação de chamado já aberto. (2) Não foi identificada se há informação adicional no chamado aberto anteriormente	(1) Possível demora no atendimento por não ser verificado a base de chamados abertos. (2) Possível demora no atendimento ao chamado	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Consultar os registros de chamados já abertos. (3) Acompanhar o andamento do chamado.	Nível de Risco Inerente $= 2 \times 2 = 4$ (Baixo)	Nível de Risco Residual $= 2 \times 2 = 4$ (Muito Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(8) Não identificar a possível solução do incidente	Risco Operacional	Não identificar todos os sintomas do incidente Não determinar a causa provável do incidente, através de consulta à base de conhecimento Não corrigir a falha do incidente	(1) Possível demora no atendimento ao chamado por não ter sido consultada a base de conhecimento ou se tratar de situação (ocorrência) nova. (2) Possível falha na identificação dos sintomas do incidente (3) Possível demora no atendimento ao chamado (4) Possível falta de conhecimento do operador	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI; (2) Ajustar a base de conhecimento	Nível de Risco Inerente $= 6 \times 4 = 24$ (Média)	Nível de Risco Residual $= 2 \times 2 = 4$ (Muito Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(9) Usuário não satisfeito	Risco Operacional	(1) Não aplicar a solução disponível, conforme procedimentos descritos na base de conhecimento e TIC (2) Não testar (3) Não localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno	(1) Possível demora no atendimento ao chamado, ou a ineficácia da solução aplicada gerando, provavelmente, o registro da insatisfação do usuário. (2) Possível falha na identificação dos sintomas do incidente (3) Possível falha de atualização da base de conhecimento (4) Possível falta de conhecimento do operador	(1) Consultar o chamado (2) Reabrir o chamado.	Nível de Risco Inerente $= 4 \times 4 = 16$ (Médio)	Nível de Risco Residual $= 4 \times 2 = 8$ (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(10) Não manter histórico de incidentes atualizado	Risco Operacional	(1) Não manter o registro de histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para resolução e	(1) Possível impossibilidade de recuperar procedimentos de incidentes resolvidos e impossibilidade em se consultar e gerar	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente $= 4 \times 4 = 16$ (Médio)	Nível de Risco Residual $= 4 \times 2 = 8$ (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

		recuperação das atividades	relatórios para fins de estatísticos.					
(11) Dar prosseguimento ao chamado principal	Risco Operacional	(1) Não sobrestar o chamado (principal) e acompanhá-lo até que seja solucionado pelas outras equipes de suporte	(1) Possível demora no atendimento ao chamado e, provável, registro de insatisfação pelo usuário.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 24 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(12) Dar seguimento ao chamado para o 2º nível	Risco Operacional	(1) Não abrir o chamado (vinculado ao principal) e encaminhá-lo para o 2º nível de atendimento	(1) Possível demora no atendimento ao chamado e, provável, registro de insatisfação pelo usuário. (2) Possível perda de controle do andamento sobre o chamado principal.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(22) Não acompanhar a situação dos subchamados	Risco Operacional	(1) Acompanhar a situação dos subchamados abertos	(1) Possível perda de controle do chamado e chamado principal	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(23) Informar a evolução do atendimento para o usuário	Risco Operacional	(1) Não informar a evolução do atendimento para o usuário (2) Não informar a evolução do atendimento para o usuário, esclarecendo todos os procedimentos adotados para a sua resolução ou recuperação, registrando, caso necessário, o nível de satisfação relativo ao atendimento, para posterior tratamento pela unidade responsável	(1) Possível insatisfação do usuário por falta de feedback	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(24) Encerrar o registro da solicitação do usuário	Risco Operacional	(1) Não informar a evolução do atendimento para o usuário (2) Não atualizar o registro de incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação	(1) Possível não encerramento do chamado	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 2 = 4 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 2 x 2 = 4 (Muito Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

- 10.1.8.1. Categorizar [Unidade Demandante] (Risco 1)
- 10.1.8.2. Priorizar [Unidade Demandante] (Risco 2)
- 10.1.8.3. Encaminhar para o Gerente de Incidentes [Unidade Demandante] (Risco 3)
- 10.1.8.4. Comparar com os incidentes armazenados [Unidade Demandante] (Risco 4)
- 10.1.8.5. Comparar com os incidentes abertos [Unidade Demandante] (Risco 5)
- 10.1.8.6. Vincular ao primeiro chamado [Unidade Demandante] (Risco 6)
- 10.1.8.7. Realizar o diagnóstico inicial [Unidade Demandante] (Risco 7)
- 10.1.8.8. Solucionar [Unidade Demandante] (Risco 8)
- 10.1.8.9. Atualizar o registro do incidente [Unidade Demandante] (Risco 9)
- 10.1.8.10. Sobrestar o chamado principal [Unidade Demandante] (Risco 10)
- 10.1.8.11. Abrir chamadouro e encaminhar para o 2º nível de atendimento [Unidade Demandante] (Risco 11)
- 10.1.8.12. Investigar e Diagnosticar [Unidade Demandante] (Risco 12)
- 10.1.8.21. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 21 e Risco 22)
- 10.1.8.23. Informar a evolução do atendimento ao usuário e encerrar o registro da solicitação do usuário [Unidade Demandante] (Risco 23 e Risco 24)

Anexo III.2 – Formulário Perfil de Riscos

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte								
Formulário Perfil de Riscos								
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva				Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022		Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.		Versão: 1.1
(13) Investigar e Diagnosticar	Risco Operacional	(1) Não Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise); (2) Não determinar a causa provável do incidente; (3) Não localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno	(1) Possível demora na solução do chamado devido a não recuperação dos dados do incidente não resolvido. (2) Possível necessidade de encaminhamento do chamado ao nível presencial	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 6 x 3 = 18 (Média)	Nível de Risco Residual 4 x 4 = 16 (Médio)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(14) Resolver e Recuperar	Risco Operacional	(1) Não aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (2) Não atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.	(1) Provável não resolução do chamado (2) Provável não recuperação dos dados do registro do incidente e consequente não recuperação das etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(15) Encerrar o Subchamado	Risco Operacional	(1) Não encerrar o chamadouro	(1) Necessidade de ter que encerrar o chamadouro para a finalização do chamado principal	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixa)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(16) Dar seguimento ao chamado para o 3º nível	Risco Operacional	(1) Não encaminhar o chamadouro para o 3º nível de atendimento	(1) Provável sobrestamento do chamado no 2º nível. (2) Possível demora no atendimento do chamado.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixa)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC

10.1.8.13. Resolver e Recuperar [Unidade Demandante] (Risco 13)

10.1.8.14. Encerrar o chamadouro [Unidade Demandante] (Risco 14)

10.1.8.15. Encaminhar para o 3º nível de atendimento [Unidade Demandante] (Risco 15)

10.1.8.16. Encaminhar para o Gerenciamento de Problema [Unidade Demandante] (Risco 16)

Anexo III.3 – Equipe de Serviço – 3º Nível de Atendimento

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte								
Formulário Perfil de Riscos								
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva				Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022		Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.		Versão: 1.1
Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva					Área Funcional: SSI		Data: 13/11/2019	
Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco
(17) Investigar e Diagnosticar	Risco Operacional	(1) Não Identificar todos os sintomas, avaliando os detalhes do incidente (análise); (2) Não determinar a causa provável do incidente; (3) Não localizar uma solução definitiva, e caso não seja possível, uma solução de contorno	(1) Possível demora na solução do chamado (2) Possível necessidade de encaminhamento do chamado ao nível presencial	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(18) Resolver e Recuperar	Risco Operacional	(1) Não aplicar a solução definitiva, e caso não seja possível, a solução de contorno ou redução da abrangência (2) Não atualizar o registro do incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.	(1) Provável não resolução do chamado (2) Provável não recuperação dos dados do registro do incidente e consequente não recuperação das etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 4 x 4 = 16 (Médio)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(19) Encerrar o chamado	Risco Operacional	(1) Não encerrar o chamado	(1) Necessidade de ter que encerrar o chamado para a finalização do chamado principal.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI
(20) Encaminhar o chamado para o gerente de problemas	Risco Operacional	(1) Não encaminhar o chamado para o Gerente de Problemas	(1) O chamado não vai chegar na equipe de incidentes graves.	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixo)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

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

10. Macroprocesso: Suporte

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

10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC

- 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.17. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 17)
 - 10.1.8.18. Informar a evolução do atendimento para o usuário [Unidade Demandante] (Risco 18)
 - 10.1.8.19. Encerrar chamadouro [Unidade Demandante] (Risco 19)
 - 10.1.8.20. Encaminhar o chamadouro para o Gerente de Problemas [Unidade Demandante] (Risco 20)

Anexo III.4 – Gerente de Incidentes

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte								
Formulário Perfil de Riscos								
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva				Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022		Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.		Versão: 1.1
Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Segurança da Informação - Denilson Bastos da Silva					Área Funcional: SSI		Data: 13/11/2019	
Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco
(21) Acompanhar todas as solicitações dos usuários	Risco Operacional	(1) Não acompanhar a situação de todos as solicitações dos usuários que se encontram pendentes (subchamados abertos)	(1) Possível desconhecimento dos chamados pendentes, reincidentes e graves	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 2 x 4 = 8 (Baixa)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.21. Acompanhar todas as solicitações dos usuários [Unidade Demandante] (Risco 21 e Risco 22)

Anexo III.5 – Equipe de Serviço – Incidente Grave

Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte								
Formulário Perfil de Riscos								
Responsável: Chefe da Seção de Segurança da Informação – Denilson Bastos da Silva				Aprovação: Comitê Gestor de Riscos, em 30/06/2022		Vigência: 02 (dois) anos, a partir da data de aprovação.		Versão: 1.1
Formulário Perfil de Riscos								
Gestor de Risco Setorial: Chefe da Seção de Segurança da Informação – Denilson Bastos da Silva					Área Funcional: SSI		Data: 13/11/2019	
Risco (Descrição)	Classe(s)	Causa(s)	Consequências	Resposta(s)	Nível de Riscos (IxP)		Tipos de Resposta(s)	Proprietário do Risco
(25) Incidente grave	Risco Operacional	(1) Não informar a evolução do atendimento para o usuário (2) Não atualizar o registro de incidente, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação	(1) Possível demora na solução do chamado devido a não recuperação dos dados do incidente não resolvido. (2) Possível necessidade de encaminhamento do chamado ao nível presencial	(1) Necessidade de um treinamento da ferramenta GLPI;	Nível de Risco Inerente = 6 x 4 = 16 (Média)	Nível de Risco Residual = 4 x 2 = 8 (Baixa)	Mitigar o risco	Unidade Demandante / SSI

- Referências na Cadeia de Valor / Arquitetura de Processos (Atividades):
- 10. Macroprocesso: Suporte
 - 10. Processo: Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC)
 - 10.1. Subprocesso: Gerenciamento de Serviços de TIC
 - 10.1.8. Gerenciamento de Incidentes de TIC
 - 10.1.8.25. Incidente grave [Unidade Demandante] (Risco 25)

Objetivos			Resultados-chave						Medição			Observações
Perspectiva (art.2o ENTIC)	ID	Descrição (art. 2o da ENTIC)	ID	KR Tier 1	Fórmula	Baseline	Meta 2022	Responsável	Frequência	Fevereiro/2022 (ref. até dez/2021)	Maior/2022 (ref. janeiro a março/2022)	
Sociedade	OE1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	01 KR1-1.1	Aumentar o índice de satisfação dos usuários internos de TIC de 79% para 82%	[(Soma Not_Sat_ZE + Soma Not_Sat_SEC) / PontMáx] x 100 Notas obtidas por meio da aplicação de questionário padronizado com os usuários internos do TRE/RN	79%	82%	GAPSTIE	Semestral	-	-	Não realizada no ano de 2021, pois o formulário necessitou de alteração. O indicador passou a ser medido, na segunda quinzena de junho/2022.
	OE1	Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário	02 KR1-1.2	Aumentar a percepção de utilidade dos serviços digitais de 74% para 75%	Por meio da aplicação de questionário padronizado aplicado com os usuários externos ao TRE/RN.	74%	75%	GAPSTIE e OSMAR	Semestral	74%	-	Medição realizada em outubro/2021 Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c8SKJpRGDKZ1eFmv6_wfionZ_75bIdgsab7bhG8Fo/edit#gid=1392706770
Sociedade	OE2	Promover Transformação Digital	03 KR1-2.1	Aumentar em 10 % o número de serviços digitais da Carta de Serviços de 1º Grau	[(Total de serviços digitais implementados menos a Baseline) / Baseline] x 100	65%	75%	COSIS	Trimestral	65%	70%	Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1ksOuqziilWjL1mabh_8iAbRqM-NNVUmEmZj0dv8DZ8/edit Arquivo medição 1º trimestre 2022 https://docs.google.com/document/d/14svq3aHt6KV-ynAAW6RpfNFZd1rfAsoI3WBvzEM4_A/edit Arquivo medição 2º trimestre 2022 https://docs.google.com/document/d/1my_8kIvaDK2CTsRiql8nMvY1XU_cUJZuH3g-BA75rE/edit
	OE2	Promover Transformação Digital	04 KR1-2.2	Aumentar em 14 % o número de serviços digitais da Carta de Serviços de 2º Grau	[(Total de serviços digitais implementados menos a Baseline) / Baseline] x 100	56%	60%	COSIS	Trimestral	56%	56%	Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1ksOuqziilWjL1mabh_8iAbRqM-NNVUmEmZj0dv8DZ8/edit Arquivo medição 1º trimestre 2022 https://docs.google.com/document/d/14svq3aHt6KV-ynAAW6RpfNFZd1rfAsoI3WBvzEM4_A/edit Arquivo medição 2º trimestre 2022 https://docs.google.com/document/d/1my_8kIvaDK2CTsRiql8nMvY1XU_cUJZuH3g-BA75rE/edit
Aprendizado e Crescimento	OE3	Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	05 KR1-3.1	Aumentar a Taxa de execução do Plano Anual de Capacitação de TIC de 30 para 40.	Total de Treinamentos do PAC de TIC Realizados (TTPR) dividido pelo Total de Treinamentos Previstos no PAC de TIC (TTPP), multiplicado por cem	30%	40%	GAPSTIE	Semestral	40%	-	Arquivo de referência 2021: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1csUqVz3rNcGdR8gdQ5etxv5P7CHLRdntW08vAw0/edit#gid=483201092 Total realizado: 04 Total previsto: 10 OBS: 1 curso não executado, 6 cursos EAD concluídos por parte dos servidores Arquivo de referência 2022: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WDCdId-Q7dV2T6Z0H2bMjSM6OX_6H0lglmpqn6Fms/edit?usp=sharing - Curso governança e compliance em LGPD - não está no Plano - aguardando decisão do conselho deliberativo da EIE.
	OE3	Reconhecer e Desenvolver as Competências dos Colaboradores	06 KR1-3.2	Aumentar de 54 para 60 a nota da dimensão referente a pessoas no questionário IGOVTC-JUD.	Verificado no questionário IGOVTC-JUD	54	60	GAPSTIE	Anual	54	-	Previstos: 19 Realizados: 4 Medição: 54 (setembro/2021) Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s57aNCgPWouyNMWtqbgbF5Nilm9Iq8Na/edit?usp=sharing
Aprendizado e Crescimento	OE4	Buscar a Inovação de Forma Colaborativa	07 KR1-4.1	Efetivar 15 publicações no Connect-Jus, no período de 17 meses.	Contagem sequencial	0	17	GAPSTIE	Trimestral	1	6	Medido em 30.05: 1. TRE-RN desenvolve Sistema de Registro de Atividades para melhoria do gerenciamento do trabalho remoto 2. TRE-RN desenvolve Sistema de Atas 3. TRE-RN publica informativo com temas relacionados à Segurança da Informação 4. TRE-RN investe em ferramentas de Cibersegurança 5. Programa de Residência de TI do TRE-RN - Segunda Edição 6 publicações (deveriam ser 8 - Ago/2021 a Março/2022) ----- Medido em 1.08.2022 - 2T 1 publicação - TRE-RN implanta o Juízo 100% Digital no âmbito da Secretaria e Cartórios Eleitorais em 30.07.2030
	OE5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	08 KR1-5.1	Alcançar o índice de excelência no IGovTC-JUD.	Fórmula própria do IGovTC-JUD, conforme Guia da ENTIC-JUD, Resolução CNJ n. 370/2021	0,71	0,85	GAPSTIE	Anual	0,71	-	Envio da iniciativa "Melhoria do Datacenter do TRE/RN" em 15.09.2021 Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WTMNMk8z1EtD-Y84UJBqr6E7Nje9GgZMwsMfJdP9Qc/edit#gid=0
Processos internos	OE5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	09 KR1-5.2	Atingir 80% de execução do PTE, para as ações previstas no período	(Total de demandas concluídas no período / Demandas previstas no período) x 100 Indicador capaz de avaliar o percentual de execução PTE	30,23%	80%	MARCOS e GAPSTIE	Trimestral	31,81%	34,09	44 ações previstas para encerrar até Dez/2021 - 14 concluídas no período - 31,81% 44 ações previstas para encerrar até Mar/2022 - 15 concluídas no período - 34,09% 44 ações previstas para encerrar até Jun/2022 - 19 concluídas no período - 43,18%
	OE5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão	09 KR1-5.2	Atingir 80% de execução do PTE, para as ações previstas no período	(Total de demandas concluídas no período / Demandas previstas no período) x 100 Indicador capaz de avaliar o percentual de execução PTE	30,23%	80%	MARCOS e GAPSTIE	Trimestral	31,81%	34,09	São 96 ações totais 17 concluídas 17,70% do total das ações PTE Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LG60wbx34a-B1YMHgxmAEtHSySXXlwl1an9l8MCKr7sY/edit#gid=1183608459

Objetivos			Resultados-chave						Medição			Observações
Perspectiva (art.2º ENTIC)	ID	Descrição (art. 2º da ENTIC)	ID	KR Tier 1	Fórmula	Baseline	Meta 2022	Responsável	Frequência	Fevereiro/2022 (ref. até dez/2021)	Maio/2022 (ref. janeiro a março/2022)	
Processos internos	OE6	Aprimorar as Aquisições e Contratações	10 KR1-6.1	Aumentar de X% para 100%-o índice de adesão a nova Resolução de contratações de TIC conforme prazo estabelecido.	Quantidade de itens atendidos da Resolução de contratações de TIC dividido pelo total de recomendações propostas. (Itens atendidos na Resolução/Total de itens da Resolução)	Percentual ano anterior	-	Aguardando nova norma do CNJ	-	-	-	Aguardando nova norma do CNJ
												Versão 1.0 do Plano de Contratações: 12 contratações previstas 08 contratações efetivadas Medição: 66% Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vzEDEhDCpmAVFv1Rw2/APvbsys-UHr/edit?usp=sharing&ouid=118205639404836731879&rtbof=true&sd=true 19 demandas previstas para 2022 (12 previstas para o trimestre já iniciadas) 0 contratadas 1 na fase de seleção de fornecedor 11 na fase de planejamento Considerando que foram iniciadas as 12 demandas, ou estão na fase de planejamento ou fase de seleção de fornecedor:: 63,15% Se considerar as que foram licitadas e homologadas: 0% ----- 2º trimestre 5 concluídos 5 em seleção fornecedor 7 em planejamento 18 total 27,78%
Processos internos	OE6	Aprimorar as Aquisições e Contratações	11 KR1-6.2	Aumentar de 60% para 75%, o índice de Contratações de TIC realizadas no exercício conforme plano de contratações	(Total de contratações de TIC executadas / Total de contratações Planejadas no plano de contratações de TIC) x 100	66%	75%	GAPSTIE	Trimestral	66%	0%	
Processos internos	OE7	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	12 KR1-7.1	Manter em zero os incidentes cibernéticos que causem algum tipo de danos a dados ou serviços essenciais mantidos pelo TRE.	Consulta ao registro de incidentes mantidos pela ETIR Verificar o número incidentes cibernéticos que causem algum tipo de danos a dados ou serviços essenciais mantidos pelo TRE, em cada semestre.	0	0	COINF	Trimestral	0	0	
Processos internos	OE7	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	13 KR1-7.2	Reduzir de 198 a 19 o número de vulnerabilidades críticas e altas no ambiente tecnológico.	Número de vulnerabilidades de severidade crítica e alta detectadas por software de gestão de vulnerabilidades	198	19	COINF	Trimestral	53	32	Número de vulnerabilidades críticas iniciais = 198 (outubro/2021) Medição em dezembro/2021 = 53 vulnerabilidades
Processos internos	OE7	Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados	14 KR1-7.3	Executar X% das ações do PTS no período	(Total de demandas concluídas no período / Demandas previstas no período) x 100 Indicador capaz de avaliar o percentual de execução PTS	-	-	Aguardar a elaboração do PTS	-	-	-	Aguardar a elaboração do PTS
Processos Internos	OE8	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	15 KR1-8.1	Garantir o mínimo de 97% de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC	Por meio da ferramenta de monitoramento, registrar Tempo de disponibilidade do conjunto de sistemas definidos como essenciais (TDSE), dividido pelo tempo total do período (TTP), multiplicado por cem. Obs.: Listar os sistemas que devem ser considerados essenciais. Descontar tempos de manutenção programada.	99%	97%	COSIS e COINF Medição Indicador a partir de 2021: PAE Links de Comunicação Internet Site Intranet (Phone) Correio Eletrônico Link de comunicação de dados Rede sem fio (Sede, COJE e Fórum Natal) Ponto Eletrônico Pje 1º Grau Pje 2º Grau IPLENO O serviço abaixo não será medido, mas, constará apenas no plano: Backup	Trimestral	Média - 98,88% COSIS 98,37 % Ponto Eletrônico - 99,71 Intranet (Intranet) - 99,67 Pje 1º Grau - 97,00 Pje 2º Grau - 94,07 IPLENO- 99,87 PAE - 99,91 COINF 99,40% Links de Comunicação Internet - 99,90 Correio Eletrônico - 99,99 Link de comunicação de dados - 97,75 Rede sem fio (Sede, COJE e Fórum Natal) - 99,99	Média - 99,21% COSIS 99,33 % Ponto Eletrônico - 99,29 Intranet (Intranet) - 99,66 Pje 1º Grau - 98,73 Pje 2º Grau - 99,08 IPLENO- 99,97 PAE - 99,27 COINF 99,09% Links de Comunicação Internet - 99,46 Correio Eletrônico - 99,99 Link de comunicação de dados - 96,36 Rede sem fio (Sede, COJE e Fórum Natal) - 99,98	COINF - (todas as medições, separadas por abas) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c5VnGMZt49hJlWjFFES931rD52obVKhHmIGhuQCxo/edit#gid=1119696889 COSIS - jul a dez/2021 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kNvHDdIB0u6xIE-7whvYQsrrtb5XOOGedu7zaD6-63F/edit#gid=0 COSIS - jan a mar/2022 - 1º Trimestre 2022 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vFSImYxG5z2TolsW4kQIR7qA4zHEIP1u1Bpo5evY4Kdo/edit#gid=0 COSIS - abr a jun/2022 - 2º trimestre 2022 https://docs.google.com/document/d/1mV_8kvaDK2Ct5Rlqil8nMvY1XU_cUzZuH3g-BA75rE/edit
Processos Internos	OE8	Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas	16 KR1-8.2	Aumentar de 0 para 1 o número de soluções que atendem aos requisitos de acessibilidade	Número total de soluções que atendem aos requisitos de acessibilidade, incluindo aquelas entregues no período	0	1	COSIS	Semestral	0	0	Por ora não dispomos de soluções que atendam aos requisitos de acessibilidade. Este tema será objeto de análise, em breve, pela COSIS e suas unidades técnicas de desenvolvimento. Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1KsOuzgqiiWl1Lmabh_8iAbRqM-NNVUmEmZj0dv8DZ8/edit



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PLANO DE CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES DE TIC-ANO 2022
Acompanhamento dos indicadores - PDTIC 2021/2022

OKR Tier 2										
Objetivos		Resultados-chave					Frequência	Medição		Observações
ID	Tema	ID	KR Tier 2	Fórmula	Baseline	Meta para 2022		Fevereiro/2022 (ref. até dez/2021)	maio/2022 (ref. janeiro a Março)	
Objetivo camada 1										
OE1	OT1.1	Aprimorar o serviço de suporte ao usuário	17 KR2- 1.1.1	Medição direta na central de serviços	75%	80%	Trimestral	96,21%	98,53%	Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VsuGknRr2Filt-yeVvYVoicVlVE-JIPPsADYlr3grBVA/edit?usp=sharing
OE1	OT1.1	Aprimorar o serviço de suporte ao usuário	18 KR2- 1.1.2	(Total de notas ótimo por chamado/Quantitativo de avaliações registradas) x 100 Notas obtidas em avaliação realizada diretamente no sistema de abertura de chamados	98,96%	manter acima de 90%	Trimestral	96,95%	95,07%	Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VsuGknRr2Filt-yeVvYVoicVlVE-JIPPsADYlr3grBVA/edit?usp=sharing Medição 1º trimestre 2022 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XhdfrWkjp6EPtu-IVeEc3_bCkyY2L-218VVKz15vB8/edit#gid=0
OE1	OT1.2	Buscar a excelência no desenvolvimento de sistemas administrativos	19 KR2- 1.2.1	Soma das notas atribuídas a cada sistema pelos servidores demandantes/Quantitativo de sistemas entregues e avaliados no período Notas obtidas através de aplicação de questionários padronizados com os servidores demandantes dos sistemas desenvolvidos e entregues	9,2	9,6	Semestral	9,5	9,61	Levantamento realizado pela SDS junto aos servidores demandantes de soluções de sistemas. Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1KsOuqzqiIWlJ1mabh_8jAbRqM-NNVUmEmZj0dv8DZ8/edit ● Memória de cálculo: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PC1Afyumkxyva1fASZwxnibPLiYivAnocKtPGzr2xc/
OE2	OT2.1	Aprimorar a experiência do usuários nos serviços digitais de responsabilidade do TRE-RN	20 KR2-2.1.1	Serviços digitais disponíveis em plataforma mobile	0	2	Semestral	0	0	O desenvolvimento de aplicativos mobile (servidor JE e TRE-RN Sociedade) encontra-se em andamento pela SNT. Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1KsOuqzqiIWlJ1mabh_8jAbRqM-NNVUmEmZj0dv8DZ8/edit O aplicativo mobile TRE-RN Sociedade tem o seu lançamento programado para Julho/2022, devendo, portanto, ser considerado na próxima medição. Residência 1ª Edição: implementados 51 painéis Residência 2ª Edição (até o momento): implementados 84 painéis Total: 51 + 84: 135 Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1KsOuqzqiIWlJ1mabh_8jAbRqM-NNVUmEmZj0dv8DZ8/edit
OE2	OT2.2	Ampliar o desenvolvimento de painéis de dados com ferramentas de Business Intelligence	21 KR2-2.2.1	Total de painéis de dados com uso de ferramentas de Business Intelligence	105	120	Trimestral	135	177	● Informação levantada por Sanderson. ● Memória de cálculo: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H107RuynzDr_yb5UXznVokpQQIWa24zwQVgWeew_2E/ ● Detalhamento: <ul style="list-style-type: none">Residência 1a Edição: implementados 51 painéisResidência 2a Edição: implementados 126 painéisTotal: 51 + 126: 177
OE3	OT3.1	Ampliar o alcance das capacitações oferecidas pelo TRE-RN entre os servidores da STIE	22 KR2-3.1.1	Total de carga horária de capacitações realizadas pelos servidores da STIE oferecidas pelo TRE-RN / Total de servidores lotados na STIE	26	30	Semestral	12,5	-	Total de carga horária de capacitações realizadas pelos servidores da STIE oferecidas pelo TRE-RN, em 2021= 588 horas Total de servidores lotados na STIE = 47 Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1csUqVz3rrNcGdrBtgQ5etxv5P7CHLRdmtW0BiyAw0/edit#gid=2025607123 2022 27 Servidores previstos à receber capacitação 617 horas de capacitação previstas 63 horas já concluídas 4 servidores se capacitaram https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MDcdLd-Q7IdY21GZ0HbMjSM6QX_6H0JgImpqng6Ems/edit#gid=483201097



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PLANO DE CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES DE TIC-ANO 2022
Acompanhamento dos indicadores - PDTIC 2021/2022

OKR Tier 2											
Objetivos			Resultados-chave					Medição		Observações	
ID	Tema	ID	KR Tier 2	Fórmula	Baseline	Meta para 2022	Responsável	Frequência	Fevereiro/2022 (ref. até dez/2021)		maio/2022 (ref. janeiro a Março)
Objetivo camada 1											
OE3	Ampliar o alcance das capacitações oferecidas pelo TRE-RN entre os servidores da STIE	23 KR2-3.1.2	Aumentar o percentual de servidores da STIE capacitados com no mínimo 20 horas no período de 32 para 36	Total de servidores da STIE capacitados com no mínimo 20 horas, em cursos oferecidos pelo TRE-RN	32	36	GAPSTIE	Semestral	13.0	-	Total de servidores capacitados com, no mínimo, 20 horas = 13 Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1csUqVz3rnNcGdR8tdQ5etxv5PI7CHLRdmtW08iVAw0/edit#gid=2025607123
OE4	Incentivar a cultura de inovação	24 KR2-4.1.1	Aumentar de 0 para 1 iniciativa de TIC desenvolvida através do Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS)	Contagem sequencial	0	1	COSIS	Semestral	0	0	1 servidor capacitado com mais de 20h Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1KsOuqzaiilWjI1mabh_8jAbRqM-NNVUmEmZi0dv8DZ8/edit
OE5	Garantir o acompanhamento da Governança e Gestão de TIC	25 KR2-5.1.1	Atingir 100% do número de reuniões de governança de TIC realizadas, em relação ao planejado no instrumento de instituição do comitê de governança (4 por ano).	Total de reuniões realizadas/Total de reuniões exigidas	100	100	GAPSTIE	Trimestral	100%	100%	Até o momento não realizamos iniciativas de TIC via LIODS Arquivo de referência: https://www.tre-rn.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/governanca-e-gestao-de-tic/estrutura-de-decisao
OE5	Garantir o acompanhamento da Governança e Gestão de TIC	26 KR2-5.1.2	Atingir 100% do número de reuniões de gestão de TIC realizadas, em relação ao planejado no instrumento de instituição do comitê de governança (2 por mês)	Total de reuniões realizadas/Total de reuniões exigidas	100	100	GAPSTIE	Trimestral	100%	100%	Arquivo de referência: https://www.tre-rn.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/governanca-e-gestao-de-tic/estrutura-de-decisao
OE6	Aprimorar a execução orçamentária de TIC	27 KR2-6.1.1	Manter abaixo de 5% o percentual de orçamento de contratações de TIC previsto, mas não liquidado no exercício	Porcentagem do orçamento não liquidado no exercício previsto no Plano de Contratações.	2%	5%	GAPSTIE	Semestral	6,64%	-	2021: Valor não liquidado: valor disponível + restos a pagar: R\$ 43.576,03 + R\$ 381.354,06 = R\$ 424.930,09 do montante de R\$ 6.395.889,28. Medição: 6,64% Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c0lifsZp9nsgK-rcrkQIAQXGX_1_RfRcuFc7bAqQ/edit?usp=sharing
OE6	Aperfeiçoar a fase de planejamento das contratações e aquisições	28 KR2-6.2.1	Atingir 75% do cumprimento dos prazos de entrega dos artefatos (DOD, EP e TR)	Contagem de cumprimento de prazos de entrega dos artefatos das aquisições do Plano de Contratações de TIC. (A contabilidade deve ser feita por cada artefato, em separado).	-	75%	GAPSTIE	Trimestral	42%	82,35%	2021: Medição: 03/07 = 42% Arquivo de referência 2021: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vzZEDehDCpmAVFv1RW2JApYbsys-UHT/edit?usp=sharing&ouid=118205639404836731879&rtopf=true&sd=true Arquivo de referência 2022: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fQm7k8ofIT5BLEGNrM8vgBdJZ7Vf6DDcX3QdM8a4TOo/edit#gid=1373931816 Medição março/2022: 14/17 = 82,35% Medição junho/2022: 16/35 = 45,71%
OE6	Aperfeiçoar a fase de planejamento das contratações e aquisições	29 KR2-6.2.2	Diminuir de 30 para 20% a quantidade de contratações de TIC previstas, mas não homologadas no exercício	Contagem de contratações não homologadas no exercício previstas no Plano de Contratações de TIC.	30%	20%	GAPSTIE	Semestral	18%	-	Contratações previstas em 2021: 11 Total não homologadas: 02 (Aleph e Substituição Techcom) Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vzZEDehDCpmAVFv1RW2JApYbsys-UHT/edit?usp=sharing&ouid=118205639404836731879&rtopf=true&sd=true Contratações previstas em 2022, com previsão da contratação ainda em 2022: 12 Contratações homologadas até 30.06.2022: 2 Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fQm7k8ofIT5BLEGNrM8vgBdJZ7Vf6DDcX3QdM8a4TOo/edit#gid=1373931816
OE6	Aperfeiçoar a fase de planejamento das contratações e aquisições	30 KR2-6.2.3	Aumentar anualmente de 0% para 20% o percentual de aquisições de bens e contratações de serviços com análise de adoção de requisitos e critérios socioambientais na etapa de planejamento.	Total de contratações realizadas no exercício com análise de adoção de requisitos / Total de contratações realizadas no exercício.	0	20%	GAPSTIE	Semestral	0	-	Contratações previstas para entrega do TR em 2022: 10, realizados pelo TRE/RN Total com análise de adoção de requisitos e critérios socioambientais: 02 Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SuTlSM8luD3fudK33vNoNHP-Onr-vKNi3NFTiIKJ6rQ/edit?usp=sharing
OE6	Aperfeiçoar a fase de planejamento das contratações e aquisições	31 KR2-6.2.4	Aumentar anualmente de 0% para 20% o percentual de aquisições de bens e contratações de serviços com análise de adoção de requisitos e critérios de proteção de dados pessoais na etapa de planejamento.	Total de contratações realizadas no exercício com análise de adoção de requisitos / Total de contratações realizadas no exercício.	0	20%	GAPSTIE	Semestral	0	-	Criada coluna "Atende LGPD" no arquivo de acompanhamento das contratações de TI, a ser preenchida pelos coordenadores demandantes das soluções quando da elaboração dos estudos preliminares e TR. Arquivo de referência: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SuTlSM8luD3fudK33vNoNHP-Onr-vKNi3NFTiIKJ6rQ/edit?usp=sharing
OE7	Aprimorar protocolos de cibersegurança	32 KR2-7.1.1	Atender X% o índice de adesão ao PPINC - Protocolo de Prevenção de Incidentes Cibernéticos (Res.CNJ 396/2021 e Portaria CNJ nº 162/2021)	(Total de demandas finalizadas no período / Total de demandas previstas para o período) x 100 Verificação das ações previstas no Plano de Ação para implementação do Protocolo	-	-%	COINF Aguardando Elaboração do Protocolo	Trimestral	-	-	COINF Aguardando Elaboração do Protocolo



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PLANO DE CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES DE TIC-ANO 2022
Acompanhamento dos indicadores - PDTIC 2021/2022

OKR Tier 2														
Objetivos			Resultados-chave							Medição		Observações		
ID	Tema	ID	KR Tier 2	Fórmula	Baseline	Meta para 2022	Responsável	Frequência	Fevereiro/2022 (ref. até dez/2021)	maio/2022 (ref. janeiro a Março)				
Objetivo camada 1														
OE7	OT7.1	Aprimorar protocolos de cibersegurança	33 KR2-7.1.2	Atender X% o índice de adesão ao PGCC - Protocolo de Gerenciamento de Crises Cibernéticas (Res.CNJ 396/2021 e Portaria CNJ nº 162/2021)	(Total de demandas finalizadas no período / Total de demandas previstas para o período) x 100 Verificação das ações previstas no Plano de Ação para implementação do Protocolo	-	-%	COINF Aguardando Elaboração do Protocolo	Trimestral	-	-	COINF Aguardando Elaboração do Protocolo		
OE7	OT7.1	Aprimorar protocolos de cibersegurança	34 KR2-7.1.3	Atender X% o índice de adesão ao PILIC - Protocolo de Investigação para Ilícitos Cibernéticos (Res.CNJ 396/2021 e Portaria CNJ nº 162/2021)	(Total de demandas finalizadas no período / Total de demandas previstas para o período) x 100 Verificação das ações previstas no Plano de Ação para implementação do Protocolo	-	-%	COINF Aguardando Elaboração do Protocolo	Trimestral	-	-	COINF Aguardando Elaboração do Protocolo		
OE7	OT7.2	Aprimorar controles de segurança e proteção de dados pessoais	35 KR2-7.2.1	Atender 70% o índice de adesão das ações previstas no Plano de Ação para adequação do TRE à LGPD (Portaria n.º 84/2021-GP) no período	(Total de demandas finalizadas no período / Total de demandas previstas para o período) x 100 Quantidade de itens atendidos do Plano de Ação de implementação da LGPD para avaliar o cumprimento dos requisitos da LGPD (nos aspectos que envolvem tecnologia da informação (Capítulo VII, Seção I))	0	70%	GAPSTIE	Trimestral	28.57%	28.57%		Total de demanas previstas sob a responsabilidade é da STIE: 07 Total de demandas finalizadas em 2021: 02 Não havia demandas com previsão de encerramento no 1º trimestre de 2022	
OE7	OT7.2	Aprimorar controles de segurança e proteção de dados pessoais	36 KR2-7.2.2	Atingir 80% o número de requisitos aderentes a PSI-JE, para o ano de referência	(Total de requisitos atendido / Total de requisitos da PSI) x 100 Verificação dos requisitos a partir de planilha para verificação de cumprimento dos requisitos estabelecidos da PSI-JE	-	80%	GAPSTIE	Trimestral	-	-		É necessário ainda desenvolver a tabela de medição	
OE8	OT8.1	Prover soluções e serviços de suporte com eficiência e desempenho adequados.	37 KR2-8.1.1	Manter acima de 90% as taxas de resoluções dentro do prazo do NMS de requisições e incidentes relativos a inoperância de equipamentos de microinformática - TIC	(Número de requisições e incidentes apurados junto à Central de Serviços de TIC relativos a manutenção e substituição de equipamentos de microinformática resolvidos dentro do tempo/total de requisições e incidentes) X 100	93%	Manter acima de 90%	COINF	Trimestral	94,7%	98,4%		https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VsuGknRt2Filt-veVwVoicVtVE-jlPPsADYl3qrBvA/edit?usp=sharing	
OE8	OT8.2	Prover soluções e serviços de infraestrutura com , capacidade, disponibilidade e desempenho adequados	38 KR2-8.2.1	Manter acima de 99% as taxas de disponibilidade da estrutura de virtualização do datacenter	Conforme relatório de disponibilidade da estrutura do datacenter	99%	manter acima de 99%	COINF	Trimestral	100%	99,86%		Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1KsOuzqziilWjL1mabh_8jAbRaM-NNVUmEmZj0cv8DZ8/edit	
													Considerando apenas os processos que estão em Produção, o quantitativo seria de 12 processos atualmente. Abaixo segue um maior detalhamento: ● Processos implementados e que já se encontram em Produção: ○ Alteração de Férias ○ Alteração de Férias - Saldo de Interrupção ○ Interrupção de Férias ○ Marcação Automática de Férias ○ Marcação de Férias ○ Registro de Formação e Aperfeiçoamento Externo ○ Ausência para Alistamento Eleitoral ○ Ausência para Casamento ○ Ausência para doação de Sangue ○ Ausência por Falecimento ○ Ausência para Júri ○ Movimentação Funcional (Acordado com a SRF que será implantado em Março/2022) ● Processos a espera de revisão normativa e de processo (solicitado pela SRF): ○ Licença Adotante ○ Licença Gestante ○ Licença Paternidade	
OE8	OT8.3	Automatizar a realização de processos de trabalho com fluxos mapeados	39 KR2-8.3.1	Aumentar de 6 para 15 processos mapeados a partir do Sistema PAE Workflow	Contagem sequencial	6	15	COSIS	Trimestral	6	12			



OKR Tier 2											
Objetivos		Resultados-chave					Medição		Observações		
ID	Tema	ID	KR Tier 2	Fórmula	Baseline	Meta para 2022	Responsável	Frequência			Fevereiro/2022 (ref. até dez/2021)
Objetivo camada 1											Arquivo de referência: https://docs.google.com/document/d/1ksOuqzaiiWjL1mabh_8IAbRqM-NNVUmEmZlOqv8DZ8/edit
OE8	Adotar componentes de software seguros para o desenvolvimento de sistemas	40 KR2-8.4.1	Manter atualizadas na última versão estável disponível, no mínimo, 60% das bibliotecas e dependências de software utilizadas no desenvolvimento de sistemas.	(Quantidade de bibliotecas atualizadas na última versão estável/Quantidade total de bibliotecas utilizadas) x 100	23%	60%	COSIS	Trimestral	56,06%	38,98%	De acordo com relatório extraído a partir do Maven (comando: mvn versions:dependency-updates-report) o Total de bibliotecas utilizadas: 1.357 o Total de bibliotecas utilizando a versão latest: 529 o Total de bibliotecas com atualizações disponíveis (minor versions, major versions, incremental versions, smaller than an incremental version): 828 ● Indicador = (529 / 1.357) * 100 = 38,98% ● Houve uma queda neste indicador desde a sua última medição em virtude da desatualização da biblioteca Primefaces. Com a contratação da versão Premium e a migração de todos os sistemas para a versão Primefaces 11 (em andamento pela SDS), este indicador deverá voltar a subir na próxima medição.